

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan publik adalah segala bentuk kegiatan yang dilaksanakan oleh penyelenggara negara dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat atas barang, jasa, dan pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menegaskan bahwa setiap warga negara memiliki hak yang sama untuk mendapatkan pelayanan yang baik, dan pemerintah pada semua tingkatan berkewajiban memenuhi hak tersebut secara cepat, tepat, transparan, dan tanpa diskriminasi. Kewajiban ini tidak gugur meskipun kondisi sedang dalam keadaan darurat. Justru dalam situasi bencana, tuntutan terhadap pelayanan menjadi lebih tinggi karena masyarakat sedang berada pada titik paling rentan dalam kehidupan mereka kehilangan harta benda, tempat tinggal, bahkan anggota keluarga.

Pelayanan publik dalam penanggulangan bencana hingga saat ini masih dihadapkan pada berbagai kendala birokrasi, mulai dari keterbatasan sumber daya manusia, kebijakan pelayanan yang belum optimal, hingga minimnya sarana dan prasarana pendukung. (Muhammad et al., 2022) menjelaskan bahwa upaya pelayanan kerap mengalami hambatan akibat adanya resistensi dari budaya kerja, faktor internal dan eksternal. Situasi tersebut berpengaruh terhadap lambannya proses pelayanan dan kurang maksimalnya respons dalam menghadapi kondisi bencana yang menuntut kecepatan, koordinasi, dan profesionalisme.

Pelayanan publik dalam situasi bencana tidak hanya dituntut cepat, tetapi juga tepat sasaran dan berkeadilan, salah satu bentuk pelayanan yang paling

menentukan dalam situasi pasca bencana adalah pelayanan pendataan masyarakat terdampak, pendataan bukan sekadar kegiatan administratif. Proses pendataan adalah awal dari seluruh rangkaian untuk respons bencana. Tanpa data yang akurat dan lengkap, berpengaruh pada program bantuan yang bisa berjalan dengan benar. Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2007 tentang Penanggulangan Bencana secara tegas mengamanatkan dalam Pasal 48 bahwa pada saat tanggap darurat, pemerintah wajib melakukan pengkajian secara cepat dan tepat melalui identifikasi cakupan lokasi bencana, jumlah korban, kerusakan prasarana dan sarana, serta gangguan terhadap fungsi pelayanan umum dan pemerintahan. Pasal 54 pada undang-undang yang sama juga menegaskan bahwa penanganan masyarakat terkena bencana dilaksanakan melalui kegiatan pendataan, penempatan pada lokasi yang aman, dan pemenuhan kebutuhan dasar.

Pada akhir tahun 2025, Gampong Geulumpang Sulu Timur adalah salah satu daerah terdampak bencana banjir besar dan berdampak terhadap kehidupan masyarakat. Bencana banjir tersebut menyebabkan terendamnya rumah warga, rusaknya fasilitas umum, serta terganggunya aktivitas sosial dan ekonomi masyarakat. Kondisi ini mengakibatkan banyak warga harus mengungsi dan kehilangan sebagian harta benda, sehingga membutuhkan penanganan yang cepat dan tepat dari pemerintah gampong.

Adapun data jumlah penduduk yang terdampak bencana banjir di gampong geulumpang sulu timur pada tabel di bawah:

Tabel 1. 1 Data masyarakat yang terdampak

No	Kategori	Jumlah KK	Keterangan
1.	Rusak berat	80	Rumah hancur, masuk kategori zona merah, tidak layak huni
2.	Rusak sedang	220	Sebagian struktur bangunan rusak, masih bisa di perbaiki
3.	Rusak ringan	250	Kerusakan kecil, tidak mempengaruhi struktur utama bangunan
4.	Total KK	550	Jumlah semua kk yang terdata di kantor geuchik gampong geulumpang sulu timur

Sumber: Kantor Geuchik Geulumpang Sulu Timur 2026

Berdasarkan Tabel diatas bencana banjir yang terjadi di Gampong Geulumpang Sulu Timur memberikan dampak terhadap 550 Kepala Keluarga (KK). Dari total tersebut, sebanyak 80 KK mengalami kerusakan berat sehingga rumah yang ditempati tidak lagi layak huni dan dikategorikan sebagai zona merah. Selain itu, terdapat 220 KK yang mengalami kerusakan sedang dengan kondisi bangunan yang masih memungkinkan untuk diperbaiki, sedangkan 250 KK lainnya mengalami kerusakan ringan yang tidak memengaruhi struktur utama bangunan. Data tersebut menunjukkan bahwa bencana banjir telah memberikan dampak yang cukup luas terhadap masyarakat dengan tingkat kerusakan yang bervariasi.

Tingginya jumlah masyarakat yang terdampak menunjukkan pelayanan pendataan merupakan tahapan yang sangat penting dalam penanganan pascabencana. Berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 21 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Penanggulangan Bencana, pelaksanaan penanggulangan bencana harus diselenggarakan secara cepat, tepat, dan terkoordinasi, termasuk dalam pelaksanaan pendataan masyarakat terdampak yang menjadi dasar dalam menentukan kebutuhan, penyaluran bantuan, serta penyusunan kebijakan penanganan bencana. Dengan demikian, pelayanan pendataan idealnya

dilaksanakan secara sistematis dengan mengedepankan keakuratan data, ketepatan waktu pelayanan, kemudahan akses bagi masyarakat terdampak, serta koordinasi yang efektif antar petugas sehingga seluruh korban dapat terdata secara menyeluruh dan memperoleh bantuan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Berdasarkan hasil observasi awal, pelaksanaan pelayanan pendataan masyarakat terdampak bencana banjir di Gampong Geulumpang Sulu Timur menunjukkan adanya fenomena yang masih memerlukan penguatan dalam aspek penyelenggaraan layanan, yaitu proses pendataan yang masih dilakukan secara manual, masyarakat terdampak harus datang langsung ke Kantor Geuchik untuk melakukan pendataan, sebagian masyarakat belum terdata secara tepat waktu, aparatur harus menambah waktu pelayanan untuk menyelesaikan proses pendataan.

Merujuk pada teori pelayanan publik menurut (Dwiyanto, 2010) permasalahan tersebut dapat ditinjau melalui empat dimensi pelayanan. Dimensi produktivitas, mekanisme pendataan yang masih dilakukan secara manual menyebabkan pelayanan membutuhkan waktu yang lebih lama sehingga pendataan belum dapat menjangkau seluruh masyarakat terdampak dalam waktu yang diperlukan. Pada dimensi kualitas pelayanan, mekanisme yang mengharuskan masyarakat datang langsung ke kantor geuchik belum sepenuhnya memberikan kemudahan bagi masyarakat, terutama bagi warga yang sedang mengungsi atau mengalami keterbatasan akses akibat bencana banjir. Pada dimensi responsivitas, mekanisme pelayanan yang masih berpusat di kantor geuchik menyebabkan pelayanan belum sepenuhnya mampu menyesuaikan dengan kondisi masyarakat terdampak yang memiliki keterbatasan untuk mengakses layanan secara langsung. Pada dimensi responsibilitas, untuk memastikan proses pendataan tetap berjalan,

aparatur gampong memperpanjang waktu pelayanan hingga di luar jam operasional bahkan pada hari libur. Kondisi tersebut menunjukkan adanya komitmen aparatur dalam memberikan pelayanan, namun di sisi lain mengindikasikan bahwa mekanisme pelayanan yang diterapkan masih memerlukan penyesuaian dan peningkatan agar pelayanan pendataan dapat berlangsung lebih efektif tanpa bergantung pada penambahan jam kerja.

Berdasarkan uraian latar belakang dan fenomena di atas, dapat diketahui bahwa proses pelayanan publik di kantor geuchik gampong geulumpang sulu timur masih belum optimal. Oleh karena itu, penulis tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut terkait dengan “Pelayanan Pendataan Masyarakat Terdampak Bencana Banjir di Kantor Geuchik Gampong Geulumpang Sulu Timur Kecamatan Dewantara”

1.2 Rumusan Masalah

Merujuk pada latar belakang masalah di atas, maka yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana pelayanan pendataan masyarakat terdampak bencana banjir di Kantor Geuchik Gampong Geulumpang Sulu Timur Kecamatan Dewantara?
2. Apa saja kendala yang dihadapi dalam pelayanan pendataan masyarakat terdampak bencana banjir di Kantor Geuchik Gampong Geulumpang Sulu Timur Kecamatan Dewantara?

1.3 Fokus Penelitian

Merujuk pada rumusan masalah di atas, maka yang menjadi fokus kajian dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Pelayanan pendataan masyarakat yang terdampak bencana banjir di Kantor Geuchik Gampong Geulumpang Sulu Timur Kecamatan Dewantara.
2. Kendala pelayanan pendataan masyarakat yang terdampak bencana banjir di Kantor Geuchik Gampong Geulumpang Sulu Timur Kecamatan Dewantara.

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis dan memberikan bukti empiris tentang:

1. Untuk mengetahui dan memahami secara mendalam pelayanan pendataan masyarakat yang diberikan Kantor Geuchik Gampong Geulumpang Sulu Timur Kecamatan Dewantara.
2. Untuk mengetahui kendala pelayanan pendataan masyarakat terdampak bencana banjir di Kantor Geuchik Gampong Geulumpang Sulu Timur Kecamatan Dewantara.

1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian dapat ditinjau dari dua aspek, yakni manfaat secara praktis dan manfaat secara teoritis.

1. Manfaat praktis
 - a. Sebagai bahan masukan bagi akademisi dalam mengembangkan ilmu pengetahuan di bidang ilmu administrasi publik khususnya mengenai pelayanan publik.
 - b. Sebagai tolak ukur sejauh mana pelayanan publik yang dilakukan.

2. Manfaat teoritis

- a. Sebagai kontribusi akademik dalam mengembangkan konsep dan teori tentang pelayanan publik.
- b. Sebagai salah satu referensi untuk penelitian lebih lanjut, terutama bagi mahasiswa yang hendak melakukan penelitian yang berkaitan dengan pelayanan publik.