

ABSTRAK

Penelitian ini membahas Responsivitas Pemerintah Dalam Penanggulangan Banjir Di Kecamatan Besitang Kabupaten Langkat. Responsivitas Badan Penanggulangan Bencana Daerah (BPBD) dalam menanggulangi bencana banjir Kabupaten Langkat, Kecamatan Besitang belum berjalan secara maksimal dikarenakan masih adanya kendala-kendala yang dihadapi belum dapat diatasi seperti lambatnya penyaluran bantuan dalam hal kecepatan, penyaluran bantuan kepada korban banjir masih lambat dikarenakan sarana dan prasarana yang terbatas seperti kurangnya perahu karet, tidak adanya kendaraan yang mampu menjangkau lokasi banjir yang sulit diakses dan juga SDM yang jumlahnya minim. Berdasarkan Permasalahan di atas penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana Responsivitas Pemerintah Dalam Penanggulangan Banjir Di Kecamatan Besitang Kabupaten Langkat yang belum maksimal. Prespektif teoritik yang digunakan dalam studi ini adalah Responsivitas menurut Zeithaml melalui 4 (Empat) variabel yaitu merespon setiap pelanggan, petugas/aparat melakukan pelayanan, petugas memberikan pelayanan yang tepat dan cermat, semua keluhan pelanggan direspon. Metode dalam penelitian ini menggunakan kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa BPBD belum sesuai dengan kebutuhan masyarakat dikarenakan pihak BPBD masih belum tepat waktu dalam memberikan pelayanan kepada korban banjir seperti ketidaksesuaian waktu evakuasi yang telah ditetapkan berdasarkan SOP dengan realisasi waktu di lokasi banjir dikarenakan masih terbatasnya sarana dan prasarana penunjang serta SDM yang kurang.

Kata Kunci : Responsivitas, Badan Penanggulangan Bencana Daerah (BPBD).

ABSTRACT

This research discusses the Government's Responsiveness in Managing Floods in Besitang District, Langkat Regency. The responsiveness of the Regional Disaster Management Agency (BPBD) in dealing with the flood disaster in Langkat Regency, Besitang District has not yet run optimally because there are still obstacles faced that cannot be overcome, such as the slow distribution of aid in terms of speed, the distribution of aid to flood victims is still slow due to facilities and Limited infrastructure such as a lack of rubber boats, no vehicles capable of reaching flood locations that are difficult to access and also minimal human resources. Based on the problems above, this research aims to find out how the government's responsiveness in dealing with floods in Besitang District, Langkat Regency has not been maximized. The theoretical perspective used in this study is Responsiveness according to Zeithaml through 4 (Four) variables, namely responding to each customer, officers/apparatus providing service, officers providing appropriate and careful service, all customer complaints are responded to. The method in this research uses descriptive qualitative with data collection techniques through observation, interviews and documentation. The results of this research show that the BPBD is not yet in line with community needs because the BPBD is still not timely in providing services to flood victims, such as a mismatch in the evacuation time determined based on the SOP with the actual time at the flood location due to limited supporting facilities and infrastructure and insufficient human resources.

Keywords: *Responsiveness, Regional Disaster Management Agency (BPBD).*