

Receive : 28 November 2025

Revised : 02 December 2025

Accepted : 04 December 2025

Jurnal ADMINISTRATOR

P-ISSN : 1858-084X

E-ISSN : 2808-5213

DOI : 10.55100/administrator.v7i2.113

Vol. 7 No. 2, December 2025, Hlm. 180-190



Profesionalisme Aparatur dalam Pelayanan Publik Di Bidang Kebencanaan – BPBD Kota Palu

***Agrit Taufik¹, Haerul Ramadani², Moh Panca Putra Setiawan³, Teuku Syabila
Dikirna.E⁴, Moh Resky Indra Jaya⁵**

Email : agrittaufik6@gmail.com, haerulramadani@gamil.com,
mohpancaputra@gmail.com, abiyogi91@gmail.com

¹Program Studi Administrasi Publik, Universitas Tadulako

²Program Studi Teknik Industri Fakultas Teknik dan Ilmu Komputer Universitas
Indraprasta PGRI

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis profesionalisme aparatur dalam pelayanan publik kebencanaan pada Badan Penanggulangan Bencana Daerah (BPBD) Kota Palu dengan menggunakan pendekatan teori SERVQUAL yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry. Kualitas pelayanan kebencanaan menjadi aspek krusial mengingat tingginya risiko bencana di Kota Palu seperti gempa bumi, tsunami, likuefaksi, banjir, dan cuaca ekstrem. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data berupa wawancara mendalam, observasi, dan telaah dokumen. Analisis dilakukan dengan mengacu pada lima dimensi SERVQUAL: tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dimensi tangibles terpenuhi dengan baik melalui kesiapan fasilitas dan peralatan kebencanaan seperti mesin pompa untuk banjir besar, mesin penerangan berkapasitas tinggi, serta berbagai sarana operasional yang digunakan saat terjadi gempa bumi seperti tahun 2018. Aparatur menegaskan bahwa seluruh peralatan selalu disiapkan untuk memastikan kepuasan masyarakat dan mendukung penanganan cepat di lapangan. Pada dimensi reliability, BPBD menunjukkan keandalan melalui konsistensi pelayanan, penerapan indeks kepuasan masyarakat, serta komitmen “turun jembatan” dalam setiap penanganan bencana. Keandalan layanan diperkuat oleh kesiapan sistem komunikasi darurat. Dimensi responsiveness terlihat dari tingginya daya tanggap BPBD dalam penanganan bencana, ditunjukkan oleh penggunaan tiga lapis sistem komunikasi yaitu Starlink berbasis satelit, GSM HT, dan radio bingkang point-to-

Receive : 28 November 2025

Revised : 02 December 2025

Accepted : 04 December 2025

Jurnal ADMINISTRATOR

P-ISSN : 1858-084X

E-ISSN : 2808-5213

DOI : 10.55100/administrator.v7i2.113

Vol. 7 No. 2, December 2025, Hlm. 180-190



point yang berfungsi ketika jaringan dan listrik mati total. Pada dimensi assurance, profesionalisme aparatur tercermin dalam kemampuan teknis, pemahaman terhadap SOP kebencanaan, koordinasi lintas OPD, dan penggunaan perangkat komunikasi modern yang memberikan rasa aman kepada masyarakat. Sementara itu, dimensi empathy terlihat dari kemampuan aparatur melakukan komunikasi humanis dan pendekatan psikologis, termasuk pendampingan trauma untuk anak-anak dan ibu-ibu selama masa darurat. Secara keseluruhan, profesionalisme aparatur BPBD Kota Palu berada pada kategori sangat baik berdasarkan lima dimensi SERVQUAL. Namun demikian, peningkatan berkelanjutan tetap diperlukan agar pelayanan kebencanaan semakin efektif, responsif, dan berorientasi pada keselamatan masyarakat.

Kata Kunci: Pelayanan kebencanaan, BPBD Kota Palu, Profesionalisme Aparatur, SERVQUAL, Parasuraman

ABSTRACT

This study examines the professionalism of disaster management personnel and the quality of public disaster services provided by the Regional Disaster Management Agency (BPBD) of Palu City by applying the SERVQUAL model developed by Parasuraman, Zeithaml, and Berry. As a disaster-prone region affected by earthquakes, tsunamis, flash floods, and extreme weather, Palu requires a highly responsive, reliable, and competent disaster response system. This research uses a qualitative descriptive approach to understand how BPBD personnel implement disaster management services through the five SERVQUAL dimensions: tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. Data were collected through in-depth interviews, observations, and documentation studies. The findings reveal that BPBD Palu has demonstrated strong tangible aspects, reflected in the availability of disaster response equipment such as flood pumps, high-capacity lighting machines, and emergency operational tools that support effective fieldwork. Reliability is evident in their consistent disaster response procedures and the use of community satisfaction indices to evaluate service outcomes. Responsiveness is strengthened by multilayered communication systems, including Starlink satellite technology, GSM-based radio communication, and point-to-point networks, ensuring uninterrupted coordination during emergencies. In terms of assurance, BPBD personnel show competence and professionalism through the mastery of technical skills, disaster protocols, and the ability to coordinate with various stakeholders such as OPD, police, military, and humanitarian agencies. Empathy is reflected in their humanistic communication approach, emotional support, and psychological assistance for

Receive : 28 November 2025

Revised : 02 December 2025

Accepted : 04 December 2025

Jurnal ADMINISTRATOR

P-ISSN : 1858-084X

E-ISSN : 2808-5213

DOI : 10.55100/administrator.v7i2.113

Vol. 7 No. 2, December 2025, Hlm. 180-190



vulnerable groups such as children and women experiencing trauma after a disaster. This study concludes that BPBD Palu has effectively implemented the SERVQUAL dimensions, indicating a high level of professionalism in delivering disaster services. However, continuous capacity building, improved information distribution, and stronger community engagement remain essential to enhance future disaster management performance. The results of this study contribute to strengthening the theoretical and practical understanding of public service quality in the disaster management sector, especially within local governments in high-risk regions like Palu..

Keywords: Disaster management Services, Palu city BPBD, Apparatus professionalism, SERVQUAL, Parasuraman

LATAR BELAKANG

Kota palu memiliki luas wilayah 395,1 kilometer persegi. Kota palu secara administratif terdiri dari delapan kecamatan yang terbagi menjadi empat puluh enam kelurahan. Kota Palu berada antara 0°,36"-0°,56" Lintang Selatan dan 119°,45" – 121°,1" Bujur Timur, sehingga tepat berada digaris Khatulistiwa dengan ketinggian 0-700 meter dari permukaan laut. Luas wilayah Kota Palu mencapai 395,06 kilometer persegi. Bencana yang biasa terjadi di Kota Palu meliputi:

- a. Kebakaran Gedung
- b. Resiko cuaca ekstrim
- c. Epidemik & KLB (kesehatan)
- d. Kecelakaan lalin/ transportasi
- e. Kecelakaan transportasi
- f. Gempa Bumi
- g. Rob (air pasang)
- h. Angin I Beliuang, dll.

BPBD adalah sebuah lembaga yang bertugas mengkoordinasikan, merencanakan, melakukan, dan mengawasi program penanggulangan bencana di suatu daerah. Kota Palu merupakan kota terbesar ketiga di pulau sulawesi yang rawan terhadap bencana, misalkan banjir, longsor, dan gempa bumi. Oleh karena itu, BPBD Kota palu harus memastikan pelayanan yang diberikan dalam penanggulangan bencana berkualitas baik dan optimal.

Penanggulangan bencana adalah salah satu aspek penting dalam menjaga keamanan dan kesejahteraan masyarakat di suatu wilayah. Badan Penanggulangan Bencana Daerah (BPBD) Kota palu memiliki peran krusial dalam menghadapi berbagai situasi darurat atau bencana yang mungkin terjadi di wilayahnya. Dalam konteks ini, rencana kontingensi BPBD Kota palu menjadi instrumen penting dalam menangani ancaman bencana dengan efektif dan efisien.

Rencana kontingensi BPBD Kota palu merupakan suatu strategi yang disusun secara terperinci untuk menghadapi berbagai jenis bencana, mulai dari banjir hingga gempa bumi. Dalam rencana ini, BPBD Kota Palu menetapkan protokol tanggap darurat, mengidentifikasi area-area yang rentan terhadap ancaman bencana, serta mengatur pembagian tugas dan tanggung jawab di antara personelnnya.

Pelayanan publik penanggulangan bencana yang diinginkan dari Badan Penanggulangan Bencana Daerah (BPBD) Kota Palu mencakup serangkaian harapan yang dapat meningkatkan efektivitas dan efisiensi dalam melibatkan serta melindungi masyarakat. Idealnya, BPBD Kota Palu harus menjalankan tugasnya dengan responsibilitas yang cepat dan

efektif ketika menghadapi situasi bencana. Ini mencakup kesiapan dalam mengoordinasikan tim, mengevaluasi dampak, dan memberikan bantuan secepat mungkin kepada masyarakat yang terdampak.

Selain itu, BPBD Kota Palu diharapkan dapat menjalin koordinasi yang baik dengan lembaga-lembaga terkait seperti kepolisian, dinas kesehatan, dinas sosial, dan organisasi kemanusiaan. Kolaborasi yang erat ini memastikan bahwa respon terhadap bencana dapat dilakukan secara terintegrasi, mengoptimalkan sumber daya yang ada.

Pemanfaatan teknologi terkini juga menjadi harapan. BPBD Kota Palu sedang masuk dalam program wali kota palu yaitu sanga palu menggunakan sistem informasi geografis (SIG), fitur dan teknologi untuk memantau, mengevaluasi, dan merespons bencana dengan lebih efektif. Pemanfaatan teknologi ini dapat mempercepat alur kerja, membantu pengambilan keputusan, dan meningkatkan koordinasi antar petugas.

BPBD Kota palu perlu fokus pada peningkatan kapasitas personelnnya melalui pelatihan yang terus-menerus. Keterampilan teknis, manajerial, dan komunikasi yang baik merupakan aspek penting untuk

meningkatkan daya tanggap dan kualitas pelayanan.

Kemitraan dengan sektor swasta dan organisasi non-pemerintah dapat memperluas sumber daya yang tersedia dan meningkatkan efektivitas pelayanan. Dengan mewujudkan semua aspek ini, BPBD Kota palu dapat memberikan pelayanan publik penanggulangan bencana yang lebih baik, lebih responsif, dan lebih melibatkan masyarakat khususnya melalui program wali kota palu yaitu fitur sanga palu.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Pendekatan ini dipilih karena tujuan penelitian adalah memahami profesionalisme aparatur dalam pelayanan publik kebencanaan di BPBD Kota Palu secara mendalam melalui pengalaman, persepsi, dan penjelasan langsung dari aparatur yang terlibat. Pendekatan kualitatif memberikan ruang bagi peneliti untuk menggali fenomena pelayanan kebencanaan yang bersifat kompleks dan kontekstual, terutama terkait kualitas pelayanan, koordinasi tim, serta kesiapan sarana dan prasarana dalam penanganan bencana.

Penelitian kualitatif memungkinkan peneliti memperoleh pemahaman holistik dari informan, sehingga fenomena profesionalisme

aparatur dapat dianalisis lebih rinci berdasarkan lima dimensi yang dikembangkan oleh Parasuraman, yaitu *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, dan *tangibles*. Kerangka teori ini digunakan karena sangat relevan dengan konteks pelayanan kebencanaan yang mengutamakan keandalan, kecepatan respon, jaminan kompetensi petugas, sikap empati terhadap masyarakat terdampak, serta ketersediaan fasilitas pendukung. Penggunaan teori Parasuraman juga membantu peneliti menafsirkan data wawancara secara sistematis sesuai dimensi pelayanan jasa.

Informan dalam penelitian ini adalah aparatur BPBD Kota Palu yang terlibat langsung dalam pelayanan kebencanaan. Pemilihan informan dilakukan dengan teknik *purposive sampling*, yaitu memilih informan yang benar-benar memahami proses pelayanan kebencanaan, termasuk personel yang bertugas pada bagian tanggap darurat, koordinasi komunikasi kebencanaan, dan operasional lapangan. Peneliti memilih metode ini karena efektivitas penggalan data sangat dipengaruhi oleh kompetensi informan dalam menjelaskan kondisi empiris di lapangan.

Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam dengan panduan wawancara semi-terstruktur. Teknik ini memungkinkan peneliti mengajukan pertanyaan utama sekaligus

mengembangkan pertanyaan lanjutan sesuai respons informan. Seluruh wawancara direkam dengan persetujuan informan dan kemudian ditranskripsikan secara lengkap untuk dianalisis. Selain wawancara, peneliti juga melakukan observasi langsung terhadap fasilitas BPBD seperti peralatan tanggap darurat, sarana komunikasi bencana, kendaraan operasional, dan kesiapan ruang komando. Dokumen pendukung seperti SOP penanganan bencana, struktur organisasi, dan laporan kegiatan kebencanaan juga ditelaah sebagai bagian dari triangulasi data.

Analisis data dilakukan secara bertahap melalui proses reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Pada tahap reduksi, peneliti memilih, memfokuskan, dan menyederhanakan data hasil wawancara dengan menyesuaikan pada lima dimensi Parasuraman. Selanjutnya data disajikan dalam bentuk narasi tematik untuk memperlihatkan hubungan antara profesionalisme aparatur dan kualitas pelayanan kebencanaan. Tahap penarikan kesimpulan dilakukan dengan menafsirkan pola temuan sehingga menghasilkan gambaran menyeluruh tentang profesionalisme aparatur BPBD Kota Palu dalam memberikan pelayanan kebencanaan.

Keabsahan data dijaga melalui teknik triangulasi sumber, triangulasi metode, dan triangulasi dokumen.

Wawancara dikonfirmasi dengan observasi serta dokumen resmi agar informasi yang diperoleh lebih valid. Selain itu, peneliti melakukan member check dengan memberikan hasil transkripsi kepada informan untuk memastikan bahwa seluruh pernyataan telah sesuai dengan apa yang mereka sampaikan.

Dengan demikian, metode penelitian ini dirancang untuk menghasilkan gambaran mendalam mengenai kualitas pelayanan kebencanaan yang diberikan oleh aparatur BPBD Kota Palu, sekaligus melihat bagaimana profesionalisme mereka tercermin dalam lima dimensi utama Parasuraman yang menjadi landasan teori penelitian.

PEMBAHASAN

Pembahasan penelitian ini mengintegrasikan hasil wawancara dengan aparatur BPBD Kota Palu mengenai kualitas pelayanan kebencanaan, koordinasi penanganan bencana, serta pola komunikasi dengan masyarakat saat kondisi darurat. Analisis dilakukan menggunakan teori Parasuraman yaitu SERVQUAL yang terdiri dari lima dimensi kualitas layanan: Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy. Setiap dimensi dijelaskan secara terpisah dan dihubungkan secara langsung dengan narasi jawaban narasumber.

1. Tangibles (Bukti Fisik)

Dimensi tangibles dalam teori Parasuraman berkaitan dengan kelengkapan sarana, fasilitas, peralatan, dan penampilan fisik organisasi sebagai penyedia layanan. Dalam konteks pelayanan kebencanaan, elemen ini sangat penting karena keberhasilan respons darurat bergantung pada kesiapan peralatan dan fasilitas operasional.

Hasil wawancara menunjukkan bahwa BPBD Kota Palu memiliki sarana fisik yang cukup memadai untuk mendukung pelayanan kebencanaan. Narasumber menjelaskan bahwa kualitas pelayanan saat ini dinilai sangat baik karena sudah didukung oleh peralatan lengkap, seperti mesin pompa untuk penanganan banjir besar, mesin penerangan berkapasitas 80.000–100.000 watt, serta perlengkapan lain yang digunakan ketika terjadi gempa bumi seperti peristiwa 28 September 2018. Narasumber menyampaikan bahwa:

Kualitasnya sangat baik, karena dihukum dengan indeks kepuasan masyarakat di tempat yang bencana. Kami sudah melaksanakan turun jembatan pada saat bencana supaya kami ini untuk meningkatkan kepuasan masyarakat. Kami harus mempersiapkan peralatan dan itu semua sudah kami siapkan. Kalau ada banjir besar kami ada mesin pompa. Kalau terjadi keos gempa bumi seperti yang 28 September

kemarin, kami sudah ada mesinnya, mesin penerangan 80.000 atau 10.000.”

Pernyataan ini menunjukkan bahwa kelengkapan peralatan merupakan indikator penting sekaligus bukti fisik yang meningkatkan kualitas pelayanan. Dalam perspektif SERVQUAL, BPBD Kota Palu telah memenuhi dimensi tangibles dengan baik melalui kesiapan sarana dan infrastruktur kebencanaan.

2. Reliability (Keandalan)

Dimensi ini menilai kemampuan organisasi memberikan layanan yang andal, tepat, konsisten, dan dapat dipercaya. Pelayanan kebencanaan menuntut kecepatan dan ketepatan tindakan karena berhubungan langsung dengan keselamatan masyarakat.

Dari hasil wawancara, narasumber menjelaskan bahwa BPBD Kota Palu memberikan pelayanan yang berjalan stabil dan dapat diandalkan. Hal ini dibuktikan dengan penerapan indeks kepuasan masyarakat dan komitmen turun lapangan (“turun jembatan”) setiap terjadi bencana. Aparatur menekankan bahwa mereka selalu memberikan pelayanan terbaik dan tidak pernah abai terhadap kondisi masyarakat.

Keandalan pelayanan juga tercermin dari penjelasan narasumber bahwa seluruh peralatan dan sistem komunikasi telah disiapkan untuk menjamin layanan tetap berjalan meskipun dalam kondisi darurat.

Dengan demikian, BPBD Kota Palu telah menunjukkan reliability dalam respons kebencanaan, yaitu mampu memberikan layanan yang konsisten dan sesuai tugas pokok serta fungsi.

3. Responsiveness (Daya Tanggap)

Dimensi responsiveness terkait kemampuan aparaturnya merespons kebutuhan masyarakat secara cepat, tepat, dan sigap. Dalam pelayanan kebencanaan, respons cepat adalah faktor utama yang dapat menyelamatkan nyawa.

Hasil wawancara menunjukkan bahwa BPBD Kota Palu memiliki sistem respons darurat yang sangat aktif. Narasumber menegaskan bahwa kesiapan peralatan serta kegiatan turun langsung ke lokasi bencana merupakan bentuk respons cepat pihak BPBD. Selain itu, sistem komunikasi yang digunakan membantu memastikan kecepatan koordinasi tim.

Narasumber menyampaikan:

Koordinasi kami cukup baik. Kami berkoordinasi semua dengan stakeholder yang lain, dengan OPD lain. Pada saat bencana kami menggunakan tiga sistem komunikasi: Starlink yang langsung ke satelit, komunikasi melalui GSM dan HT GSM, serta radio bingkang point to point apabila terjadi mati listrik.

Ketersediaan tiga lapis sistem komunikasi menunjukkan tingkat responsivitas yang tinggi karena memastikan koordinasi tetap berjalan meskipun jaringan konvensional

lumpuh. Dengan demikian, BPBD Kota Palu telah memenuhi dimensi responsiveness dengan kesiapan alat, sistem komunikasi, dan kecepatan mobilisasi dalam kondisi darurat.

4. Assurance (Jaminan)

Dimensi assurance berkaitan dengan pengetahuan, kompetensi, keterampilan, dan sikap aparatur yang mampu memberikan rasa aman dan kepercayaan kepada masyarakat. Aparatur BPBD harus memiliki kemampuan teknis sekaligus profesionalisme dalam situasi darurat.

Dari hasil wawancara, aparatur menunjukkan tingkat profesionalisme tinggi melalui pemahaman sistem penanganan bencana, penguasaan peralatan, dan kemampuan berkoordinasi. Sistem komunikasi bertingkat (Starlink, GSM HT, radio point to point) adalah bukti profesionalisme teknis yang memberikan jaminan bahwa pelayanan tetap bisa berjalan dalam kondisi paling buruk, termasuk ketika listrik padam total.

Jaminan pelayanan juga tampak dari penggunaan indeks kepuasan masyarakat sebagai ukuran objektif kualitas layanan. Hal ini meningkatkan kepercayaan publik bahwa pelayanan kebencanaan dilakukan oleh aparatur kompeten dan berpengalaman.

5. Empathy (Empati)

Dimensi empathy menilai kemampuan aparatur memberikan

perhatian, kepedulian, serta komunikasi humanis kepada masyarakat. Pada sektor kebencanaan, empati sangat penting karena penyintas bencana mengalami trauma dan tekanan psikologis.

Narasumber menjelaskan dengan jelas bagaimana pendekatan empati diterapkan BPBD Kota Palu saat berinteraksi dengan masyarakat dalam situasi darurat: "Kami menggunakan komunikasi secara humanis, menyampaikan dengan baik, dan melakukan pendekatan psikologis. Jika ada yang trauma, kami lakukan pendekatan emosional sesuai kebutuhan anak-anak maupun ibu-ibu."

Pendekatan ini memperlihatkan bahwa BPBD tidak hanya fokus pada respons teknis, tetapi juga pada aspek kemanusiaan dan pemulihan emosional korban. Dengan demikian, BPBD Kota Palu telah memenuhi dimensi empathy secara efektif melalui komunikasi yang lembut, humanis, dan berpusat pada kebutuhan psikologis korban.

KESIMPULAN

Penelitian ini menyimpulkan bahwa profesionalisme aparatur BPBD Kota Palu dalam pelayanan kebencanaan berada pada kategori sangat baik apabila ditinjau melalui lima dimensi SERVQUAL menurut Parasuraman, yaitu tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Temuan penelitian menunjukkan bahwa

Receive : 28 November 2025
Revised : 02 December 2025
Accepted : 04 December 2025

P-ISSN : 1858-084X

E-ISSN : 2808-5213

DOI : 10.55100/administrator.v7i2.113

dimensi tangibles tercermin melalui kesiapan sarana dan prasarana kebencanaan seperti mesin dromeng, mesin penerangan berkapasitas besar, serta kelengkapan alat operasional yang selalu disiapkan sebelum dan saat terjadi bencana. Dimensi reliability tampak melalui kemampuan aparaturnya memberikan layanan yang konsisten, tepat, serta penerapan indeks kepuasan masyarakat sebagai indikator objektif kualitas layanan.

Pada dimensi responsiveness, aparaturnya BPBD Kota Palu menunjukkan tingkat kesiapsiagaan tinggi melalui penggunaan sistem komunikasi berlapis, yaitu Starlink berbasis satelit, GSM HT, dan radio bingkang point-to-point, sehingga koordinasi tetap berjalan bahkan ketika terjadi pemadaman listrik total atau kerusakan jaringan komunikasi. Dimensi assurance terlihat dari profesionalisme aparaturnya yang memahami SOP kebencanaan, mampu mengoperasikan peralatan teknis, serta menjaga koordinasi dengan seluruh stakeholder seperti OPD, TNI, Polri, dan lembaga kemanusiaan. Sementara itu, dimensi empathy terwujud melalui pendekatan humanis, komunikasi yang menenangkan, serta dukungan psikologis kepada kelompok rentan seperti anak-anak dan ibu-ibu yang mengalami trauma.

Secara keseluruhan, BPBD Kota Palu telah menunjukkan tingkat profesionalisme yang kuat dalam

memberikan pelayanan kebencanaan, baik dari aspek teknis, koordinatif, maupun emosional. Namun demikian, peningkatan secara berkelanjutan tetap diperlukan, terutama dalam penguatan teknologi informasi kebencanaan, pelatihan lanjutan bagi aparaturnya, serta peningkatan keterlibatan masyarakat dalam mitigasi dan edukasi bencana. Penguatan ini penting dilakukan agar pelayanan kebencanaan semakin efektif, adaptif, dan mampu meningkatkan keselamatan serta ketahanan masyarakat Kota Palu terhadap berbagai risiko bencana di masa mendatang

DAFTAR PUSTAKA

- Badan Nasional Penanggulangan Bencana. (2020). Standar Pelayanan Penanggulangan Bencana. Jakarta: BNPB. <https://bnpb.go.id>
- BNPB. (2021). Data Informasi Bencana Indonesia (DIBI). <https://dibi.bnpb.go.id>
- Dwiyanto, A. (2018). Reformasi Birokrasi Publik. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press. <https://ugmpress.ugm.ac.id>
- Kementerian Dalam Negeri. (2022). Pedoman Penyelenggaraan Penanggulangan Bencana Daerah. <https://kemendagri.go.id>
- Moenir, H. A. S. (2010). Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia. Jakarta: Bumi Aksara. <https://www.bumiaksara.com>

Receive : 28 November 2025
Revised : 02 December 2025
Accepted : 04 December 2025

P-ISSN : 1858-084X

E-ISSN : 2808-5213

DOI : 10.55100/administrator.v7i2.113

- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A Conceptual Model of Service Quality. *Journal of Marketing*, 49(4). <https://doi.org/10.1177/002224298504900403>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, 64(1). <https://www.researchgate.net/publication/225083670>
- Peraturan Kepala BNPB No. 3 Tahun 2008 tentang Pembentukan BPBD. <https://bnpb.go.id>
- Putra, H. (2022). Penilaian Kualitas Pelayanan Publik pada BPBD Lombok Utara dengan SERVQUAL. *Jurnal Governance*. <https://jurnal.unram.ac.id>
- Rahayu, S. (2020). Kinerja Aparatur Kebencanaan dalam Penanganan Bencana. *Jurnal Ilmu Pemerintahan*. <https://ejournal.ipdn.ac.id>
- Steers, R. M. (1985). *Efektivitas Organisasi*. Jakarta: Erlangga. <https://erlanga.co.id>
- Sutrisno, E. (2021). Profesionalisme Aparatur dan Pelayanan Publik. *Jurnal Administrasi Negara*. <https://journal.unesa.ac.id>
- UNDP Indonesia. (2020). *Disaster Risk Management Overview*. <https://www.undp.org/indonesia>
- United Nations Office for Disaster Risk Reduction. (2015). *Sendai Framework for Disaster Risk Reduction 2015–2030*. <https://www.undrr.org>
- UU No. 24 Tahun 2007 tentang Penanggulangan Bencana. <https://peraturan.bpk.go.id>
- UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. <https://peraturan.bpk.go.id>
- Wibowo, A. (2021). Kualitas Layanan Mitigasi Bencana Menggunakan SERVQUAL. *Jurnal Kebencanaan Indonesia*. <https://jurnalbpbd.com>
- Wicaksono, B. (2019). Profesionalisme Aparatur dan Kualitas Pelayanan Publik. *Jurnal Administrasi Publik*, 7(2). <https://ojs.unair.ac.id>
- Yuliana, R. (2019). Evaluasi Kinerja BPBD dalam Pelayanan Kebencanaan. *Jurnal Manajemen Publik*. <https://jurnal.unpad.ac.id>
- Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2017). *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm*. McGraw-Hill. <https://www.mheducation.com>