

Kualitas Pelayanan Publik BPBD Kota Kotamobagu dalam Penyelenggaraan Penanggulangan Bencana Tahun 2025–2026

Febri Tungkagi¹, Tia Rauda Turzana Mongilong², Mersica Olifia Makalalag³

¹ Prodi Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Widya Darma Kotamobagu, Indonesia

² Prodi Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Widya Darma Kotamobagu, Indonesia

³ Prodi Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Widya Darma Kotamobagu, Indonesia

Korespondensi: tungkagiefbri@gmail.com, tiamongilong09@gmail.com, mersicamakalalag@gmail.com

Informasi Artikel

Riwayat artikel:

Received Aug 30th, 2026

Revised Sept 28th, 2026

Accepted Oct 12th, 2026

Keyword:

Kualitas Pelayanan Publik; BPBD Kota Kotamobagu; Penanggulangan Bencana; Dana Darurat; Sistem Pelaporan Satu Pintu.

ABSTRAK

Penelitian ini mengevaluasi kualitas pelayanan publik Badan Penanggulangan Bencana Daerah (BPBD) Kota Kotamobagu dalam penyelenggaraan penanggulangan bencana selama periode 2025–2026. Fokus utama penelitian adalah menganalisis kesenjangan antara ekspektasi masyarakat dan realitas operasional, yang ditandai oleh isu efisiensi birokrasi, kekurangan personel, serta keluhan masyarakat tentang keterlambatan respons. Menggunakan metode kualitatif deskriptif, temuan penelitian mengungkapkan bahwa kendala efisiensi tidak memberikan dampak destruktif terhadap penanganan di lapangan, dikarenakan BPBD menyediakan dana darurat fleksibel yang dapat dicairkan seketika. Beban operasional mencakup 11 kejadian bencana pada tahun 2025 dan 6 bencana pada tahun 2026. Keluhan terkait keterlambatan dibantah sebagai sebuah kelalaian; hal tersebut merupakan jeda taktis karena BPBD perlu mengkaji kejadian melalui penilaian cepat (rapid assessment) sehingga penanganan menjadi tepat sasaran sesuai skala prioritas. Untuk mengatasi defisit personel, BPBD melakukan kerja sama dan orkestrasi dengan berbagai lembaga negara, termasuk PLN, PDAM, Damkar, Dinsos, Kepolisian, dan TNI. Seluruh kegiatan lapangan didasarkan pada SOP yang disusun secara detail dan mutakhir, sementara akuntabilitas dijaga di mana semua pelaporan terintegrasi penuh dengan pusat melalui sistem pelaporan satu pintu. Kesimpulannya, pelayanan publik BPBD adaptif dan holistik, meskipun memerlukan perbaikan dalam strategi edukasi publik.



© 2026 The Authors. Published by Punggawa Legacy Center. This is an open access article under the CC BY license (<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>)

PENDAHULUAN

Konsepsi negara kesejahteraan menempatkan pelayanan publik sebagai manifestasi kewajiban fundamental yang harus ditunaikan oleh pemerintah dalam rangka melindungi dan mensejahterakan warga negaranya, sebuah paradigma yang menuntut aparatur birokrasi untuk mentransformasi orientasi dari sekadar pelaksana administratif menjadi entitas pelayan masyarakat yang responsif dan akuntabel (Sinambela, 2019; Cahyarani & Pertiwi, 2025). Dalam spektrum administrasi negara yang semakin kompleks, kualitas pelayanan publik menjadi tolok ukur utama keberhasilan reformasi birokrasi, di mana dimensi keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, serta bukti fisik institusi dievaluasi secara langsung oleh publik (Riani, 2024). Domain pelayanan ini mencapai titik paling krusial ketika dikontekstualisasikan pada sektor penanggulangan bencana, suatu ranah di mana efektivitas intervensi negara berimplikasi langsung terhadap keselamatan nyawa, perlindungan aset fundamental, dan stabilitas sosial-ekonomi masyarakat (Neliti, 2022). Di tingkat lokal, Badan Penanggulangan Bencana Daerah (BPBD) mengemban mandat strategis sebagai perpanjangan tangan negara yang mengorkestrasi fase mitigasi, kesiapsiagaan, tanggap darurat, hingga pemulihan pascabencana. Realitas operasional di Kota Kotamobagu, Provinsi Sulawesi Utara, memperlihatkan bahwa kota ini berhadapan dengan

ancaman hidrometeorologis laten, yang direpresentasikan oleh Indeks Risiko Bencana (IRB) pada level sedang dengan angka 68,28, sebuah parameter yang merefleksikan kerentanan ekologis sekaligus mendikte urgensi penguatan kapasitas pelayanan publik yang tidak boleh terdisrupsi oleh friksi manajerial apa pun (BNPB, 2024).

Meskipun ekspektasi normatif terhadap performa BPBD sangat tinggi, lanskap operasional penyelenggaraan penanggulangan bencana di Kota Kotamobagu pada tahun 2025 hingga 2026 diwarnai oleh sejumlah kesenjangan (research gap) dan problematika empiris yang berpotensi mendegradasi kualitas pelayanan riil di lapangan. Tiga konstelasi masalah utama yang mengemuka adalah defisit efisiensi akibat struktur birokrasi pengelolaan anggaran, kekurangan kuantitas personel atau sumber daya manusia spesifik pada unit Tim Reaksi Cepat (TRC), serta tingginya eskalasi keluhan masyarakat yang mempersepsikan adanya keterlambatan masif dalam respons penanganan darurat (Hardiyansyah, 2025; J-Innovative, 2025). Kesenjangan ini menciptakan paradoks yang rumit; masyarakat yang menjadi korban bencana menuntut kehadiran negara secara instan dengan bukti fisik pelayanan yang nyata, namun di sisi lain, institusi BPBD beroperasi di dalam belenggu keterbatasan kapasitas organik dan keharusan untuk mematuhi regulasi prosedural yang ketat (BNPB, 2025b). Keluhan mengenai keterlambatan ini menjadi ancaman serius bagi kredibilitas institusi, sebab dalam manajemen krisis, persepsi mengenai kelambanan birokrasi sering kali dikonstruksikan oleh publik sebagai bentuk pengabaian atau ketiadaan empati dari penyelenggara negara terhadap penderitaan warga, yang pada akhirnya memicu krisis kepercayaan terhadap kemampuan mitigasi sistemik pemerintah daerah (Riani, 2024; Kemenko PMK, 2025).

Penelitian ini memiliki urgensi teoretis dan praksis yang tinggi, bertepatan dengan momentum strategis Pemerintah Kota Kotamobagu melalui BPBD yang sedang mematangkan penyusunan dokumen Rencana Penanggulangan Bencana (RPB) dan Kajian Risiko Bencana (KRB) untuk periode 2026–2030 sebagai pedoman mitigasi komprehensif daerah (Redaksi HI, 2026; Sulut News, 2026). Kebaruan (novelty) yang ditawarkan dalam kajian ini terletak pada dekonstruksi narasi "keterlambatan pelayanan" dengan membedahnya melalui lensa protokol pengkajian cepat (rapid assessment) dan hierarki prioritas, serta analisis tentang bagaimana efisiensi administratif birokrasi secara cerdas dinegasikan oleh likuiditas dana darurat yang disediakan khusus untuk kedaruratan bencana. Berbeda dengan penelitian-penelitian sebelumnya yang cenderung mengukur kualitas pelayanan semata-mata dari metrik kepuasan masyarakat konvensional, studi ini menghadirkan perspektif tata kelola jaringan (networked governance) dengan mengeksplorasi secara mendalam bagaimana integrasi pelaporan satu pintu dan kolaborasi pentahelix lintas lembaga menjadi mekanisme kompensasi institusional atas kekurangan personel di tubuh BPBD (Kemenko PMK, 2025). Melalui tinjauan ekstensif terhadap dinamika tahun 2025–2026 ini, penelitian diharapkan mampu memberikan sumbangsih pemikiran yang konstruktif bagi pengembangan literatur kebijakan publik, sekaligus menjadi fondasi evaluatif bagi penyempurnaan Standar Operasional Prosedur (SOP) penanganan krisis di tingkat pemerintahan kota/kabupaten

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan desain deskriptif analitis, sebuah metode yang sangat relevan dan rasional untuk diimplementasikan karena paradigma ini berpijak pada filsafat postpositivisme yang menghendaki eksplorasi mendalam terhadap kondisi objek pada latar yang alamiah (natural setting) tanpa adanya intervensi atau manipulasi variabel oleh peneliti (Sugiyono, 2022; Purwanto, 2021). Pendekatan kualitatif deskriptif dipilih dengan pertimbangan bahwa fenomena kualitas pelayanan publik, keluhan keterlambatan, dan sinergitas antar lembaga dalam manajemen krisis tidak dapat direduksi semata-mata menjadi angka statistik; melainkan membutuhkan pemaknaan sosiologis, pemahaman konteks kebijakan, dan penelusuran terhadap kompleksitas perilaku aparatur dalam menghadapi tekanan darurat (J-Innovative, 2025; Baptista, 2021). Pengumpulan data dikonstruksi melalui tiga teknik utama: observasi non-partisipan terhadap mekanisme kerja BPBD, wawancara mendalam (in-depth interview) yang melibatkan informan kunci dengan teknik purposive sampling—yakni jajaran pimpinan BPBD Kota Kotamobagu, perwakilan masyarakat terdampak, serta aktor lintas sektor dari TNI, Polri, Damkar, dan Dinas Sosial—serta studi dokumentasi komprehensif terhadap Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (LAKIP) dan dokumen Renstra kebencanaan tahun 2025–2026 (Baptista, 2021). Melalui proses triangulasi sumber dan metode ini, data yang diperoleh kemudian direduksi, disajikan dalam bentuk narasi logis, dan ditarik kesimpulannya

untuk menghasilkan pemahaman yang utuh mengenai sejauh mana hambatan struktural dapat diatasi oleh kelenturan strategis BPBD.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Resiliensi Fiskal: Likuiditas Dana Darurat sebagai Kompensasi Defisit Efisiensi

Dalam literatur administrasi negara tradisional, efisiensi sering dikonseptualisasikan sebagai rasio optimal antara input dan output, di mana proses birokrasi yang panjang dan berbelit-belit untuk pengadaan barang atau pencairan anggaran dianggap sebagai disfungsi institusional (Riani, 2024). Pada BPBD Kota Kotamobagu, permasalahan efisiensi dalam siklus birokrasi penganggaran reguler memang merupakan sebuah kendala laten yang melekat pada sistem pemerintahan daerah pada umumnya. Namun, temuan penelitian pada periode 2025–2026 mengungkapkan sebuah wawasan krusial: kendala efisiensi tersebut pada kenyataannya tidak memberikan dampak destruktif yang signifikan terhadap kecepatan dan kualitas penanganan darurat kebencanaan di lapangan.

Faktor utama yang menetralisasi hambatan efisiensi birokratis ini adalah ketersediaan dan optimalisasi instrumen dana darurat, yang secara legal termanifestasi dalam skema Belanja Tidak Terduga (BTT) pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD) serta dukungan pendanaan siap pakai dari pusat (BPKAD Kota Padang, 2025). Ekosistem keuangan BPBD dirancang untuk memiliki fleksibilitas tinggi khusus pada saat status tanggap darurat bencana ditetapkan. Dana darurat ini dirancang dengan prinsip likuiditas absolut yang memungkinkan pencairan dana dapat dieksekusi seketika (on-demand) tanpa harus melewati prosedur lelang pengadaan barang dan jasa yang memakan waktu berbulan-bulan.

Ketika bencana alam melanda, baik berupa banjir genangan maupun tanah longsor, BPBD Kota Kotamobagu memanfaatkan dana darurat ini untuk segera memobilisasi berbagai instrumen kritikal. Pencairan seketika ini memungkinkan pembelian logistik pangan siap saji, pendirian tenda pengungsian, pembelian perlengkapan medis esensial, hingga penyewaan alat berat ekskavator milik pihak swasta guna membuka akses jalan yang tertutup material longsor tanpa harus menunggu proses tender (Kemenko PMK, 2025; Pemkot Kotamobagu, 2026). Dalam analisis kebijakan publik, fenomena ini menunjukkan bahwa BPBD mempraktekkan apa yang disebut sebagai agile bureaucracy atau birokrasi tangkas. Keberadaan dana darurat menggeser paradigma dari sekadar ketaatan kaku pada efisiensi prosedural menuju efektivitas substansial yang berorientasi mutlak pada penyelamatan jiwa manusia. Dengan demikian, hambatan efisiensi internal yang dikeluhkan di level administratif tidak bertranslasi menjadi kegagalan operasional di lapangan, membuktikan bahwa ketahanan fiskal yang terstruktur dengan baik mampu menutupi kerentanan sistemik lainnya.

Dinamika Kejadian Bencana dan Profil Risiko 2025–2026

Untuk memahami beban operasional yang ditanggung oleh BPBD Kota Kotamobagu, diperlukan analisis komparatif mengenai frekuensi dan tipologi bencana yang melanda wilayah ini. Kota Kotamobagu, dengan topografi dan karakteristik iklim tropisnya, secara rutin menghadapi ancaman hidrometeorologis. Sepanjang tahun 2025, eskalasi kejadian tercatat cukup intens dengan total 11 kejadian bencana (BPBD Kota Kotamobagu, 2024; Tribun Manado, 2026). Intensitas ini didominasi oleh fenomena cuaca ekstrem yang memicu banjir luapan di kawasan pemukiman, tanah longsor di titik-titik rawan, serta insiden kebakaran lahan akibat anomali musim kemarau yang berkepanjangan (Berandakota, 2026; Kilas BMR, 2026).

Namun, memasuki tahun 2026, data menunjukkan adanya penurunan drastis insiden kebencanaan menjadi hanya 6 kejadian. Penurunan jumlah bencana di tahun 2026 ini bukan semata-mata merupakan kebetulan iklim, melainkan merepresentasikan hasil dari integrasi mitigasi struktural dan non-struktural yang gencar dilakukan oleh BPBD pada tahun sebelumnya, seperti sosialisasi mitigasi bencana di ruang publik, pembangunan dan pemeliharaan saluran drainase, serta pembentukan regulasi peringatan dini yang lebih proaktif (BPBD Kota Kotamobagu, 2024; Sulut News, 2026).

Dinamika fluktuatif dari 11 kejadian turun menjadi 6 kejadian ini memberikan tekanan yang bervariasi terhadap kualitas pelayanan publik. Pada puncaknya di tahun 2025, beban operasional sangat menguras kapasitas personil BPBD, menuntut mereka untuk merespons multiple insiden secara bersamaan. Di sinilah letak ujian sesungguhnya bagi daya tanggap (responsiveness) dan keandalan (reliability) institusi (Cahyarani & Pertiwi, 2025). Meskipun volume bencana lebih rendah di tahun 2026, hal ini tidak menurunkan standar kewaspadaan; sebaliknya, waktu jeda digunakan untuk

konsolidasi penyusunan Rencana Penanggulangan Bencana (RPB) 2026–2030 yang memuat pedoman yang lebih presisi untuk ancaman masa depan (Redaksi HI, 2026).

Dekonstruksi Paradigma Keterlambatan: Kaji Cepat (Rapid Assessment) sebagai Filter Strategis

Kualitas pelayanan publik dalam penanggulangan bencana sering kali dihadapkan pada disonansi kognitif antara ekspektasi masyarakat dan prosedur rasional institusi. Permasalahan krusial yang mengemuka dalam penelitian ini adalah tingginya keluhan masyarakat terkait persepsi keterlambatan tim BPBD Kota Kotamobagu dalam merespons kejadian bencana dan menyalurkan bantuan logistik (Hardiyansyah, 2025). Analisis sosiologis menunjukkan bahwa masyarakat yang berada dalam situasi panik dan krisis mendambakan kehadiran seketika (*immediate presence*) dari instansi negara dalam kekuatan penuh sebagai wujud nyata pelayanan (Sinambela, 2019; Kemenko PMK, 2025). Ketika ekspektasi ini tidak terpenuhi dalam hitungan menit atau jam pertama, masyarakat secara prematur menyimpulkan bahwa BPBD lamban, tidak empatik, dan birokratis.

Namun, telaah prosedural terhadap operasional BPBD menunjukkan fakta yang berlawanan. Apa yang dipersepsikan oleh masyarakat sebagai "keterlambatan" sesungguhnya adalah konsekuensi taktis dari implementasi protokol *rapid assessment* atau pengkajian cepat kejadian bencana (Neliti, 2022; Progres, 2025). Dalam doktrin manajemen krisis modern, merespons bencana secara sporadis tanpa data yang akurat adalah sebuah *malpractice* yang berisiko menciptakan kekacauan sekunder. BPBD Kota Kotamobagu diwajibkan oleh Standar Operasional Prosedur (SOP) untuk menerjunkan tim kaji cepat atau *Assessment Team* terlebih dahulu guna melakukan pemetaan awal (BNPB, 2025b).

Proses pengkajian ini krusial untuk memastikan bahwa intervensi yang akan dilakukan berlandaskan bukti empiris (*evidence-based intervention*). Tim harus mengidentifikasi tingkat keparahan bencana, memvalidasi jumlah kepala keluarga terdampak (demi menghindari pendataan fiktif), memetakan kelompok rentan (bayi, ibu hamil, lansia, penyandang disabilitas), dan menentukan spesifikasi logistik yang paling mendesak. Sebagai contoh, korban banjir mungkin lebih membutuhkan air bersih dan obat-obatan penyakit kulit dibandingkan tenda darurat jika rumah mereka masih bisa dihuni sebagian, sementara korban longsor mutlak membutuhkan relokasi dan alat berat. Keterlambatan parsial ini diperlukan agar bantuan logistik yang dibeli dari dana darurat tidak salah sasaran.

Lebih dari itu, pengkajian ini berfungsi untuk menyusun skala prioritas institusional. Dalam situasi di mana terjadi dua atau tiga titik bencana secara bersamaan—seperti yang terjadi pada puncak cuaca ekstrem tahun 2025—BPBD harus memutuskan alokasi personel yang jumlahnya terbatas. Prioritas utama selalu diarahkan pada lokasi yang mengancam nyawa secara langsung. Temuan ini menyimpulkan bahwa keluhan keterlambatan bukanlah indikasi rendahnya kualitas pelayanan, melainkan manifestasi dari ketidakpahaman publik terhadap tahapan mitigasi krisis, yang menyoroti adanya kelemahan dalam strategi komunikasi publik BPBD terkait edukasi prosedur penanganan bencana kepada masyarakat.

Tata Kelola Jaringan (Networked Governance) dan Kolaborasi Pentahelix

Kendala struktural paling signifikan yang membayangi BPBD Kota Kotamobagu adalah kekurangan jumlah personel definitif, khususnya pada unit lapangan yang bertugas mengeksekusi operasi pencarian, penyelamatan, dan distribusi bantuan. Dalam teori administrasi publik, ketiadaan sumber daya manusia yang memadai dapat menyebabkan kolapsnya fungsi pelayanan (Baptista, 2021). Akan tetapi, BPBD meniasati ancaman kelumpuhan fungsional ini dengan mengadopsi model tata kelola jaringan atau *networked governance*, memosisikan dirinya bukan sebagai *single actor*, melainkan sebagai orkestrator yang memimpin kolaborasi lintas kelembagaan negara dan elemen pentahelix (Kemenko PMK, 2025).

Untuk penanganan operasional, BPBD Kota Kotamobagu membangun sinergitas teknis yang sangat solid dengan berbagai lembaga negara, menciptakan sebuah ekosistem respons yang terpadu (Neliti, 2022; Kabar Sulut, 2026). Keterlibatan setiap institusi dipetakan secara spesifik berdasarkan kapasitas dan yurisdiksi masing-masing, sehingga menghasilkan orkestrasi penanganan krisis yang menutupi kelemahan personel internal BPBD.

Kolaborasi ini menunjukkan bahwa meskipun personel BPBD sangat terbatas, kemampuan lembaga ini untuk memobilisasi sumber daya dari entitas lain merupakan bukti tingginya kualitas pelayanan administratif dan manajerial. Operasi penanganan pada ke-11 bencana di 2025 dan ke-6 bencana di 2026 tidak akan berjalan sukses tanpa adanya komunikasi krisis (*crisis communication*) yang

terkalibrasi dengan baik antara Posko Utama BPBD dan lembaga-lembaga mitra tersebut (Pemkot Kotamobagu, 2026; Progres, 2025). Kepolisian dan TNI secara khusus menjadi ujung tombak yang sangat vital, tidak hanya menyumbang rasio tenaga kerja kasar di lokasi evakuasi tetapi juga bertindak sebagai kekuatan penstabil psikologis bagi masyarakat yang berada dalam keadaan traumatis (BPKAD Kota Padang, 2025). Sinergitas ini memastikan pelayanan publik tetap berjalan holistik, mematahkan asumsi bahwa kekurangan personel organik mutlak menyebabkan kegagalan pelayanan institusional.

Integrasi SOP dan Sistem Pelaporan Satu Pintu: Akuntabilitas dalam Kedaruratan

Kehadiran instrumen pengendalian mutu menjadi prasyarat agar keandalan kualitas pelayanan publik dapat dipertahankan secara konsisten (Cahyarani & Pertiwi, 2025). Seluruh kompleksitas kegiatan operasional BPBD Kota Kotamobagu, mulai dari penetapan status darurat, pencairan dana, manuver pengkajian cepat, hingga mobilisasi TNI/Polri, didasarkan secara ketat pada Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah disusun secara detail dan terus dimutakhirkan (BNPB, 2025b; Progres, 2025). Kepatuhan terhadap SOP yang mutakhir ini mencegah terjadinya improvisasi buta di lapangan yang kerap memicu friendly fire atau tumpang tindih kewenangan antarinstansi. SOP bertindak sebagai rel pemandu (guiding rails) yang menjamin setiap tahapan mitigasi mematuhi prinsip kemanusiaan, netralitas, dan non-diskriminasi, sehingga memenuhi ekspektasi jaminan (assurance) dalam dimensi kualitas pelayanan publik (Riani, 2024).

Bersamaan dengan kedisiplinan pada prosedur operasional lapangan, BPBD Kota Kotamobagu telah bertransformasi secara digital dalam aspek administratif pelaporan. Menyikapi tren disrupsi teknologi dan kebutuhan akan transparansi informasi publik, institusi ini mengadopsi dan menerapkan skema semua pelaporan terintegrasi dengan pusat (Badan Nasional Penanggulangan Bencana / BNPB) melalui sistem pelaporan satu pintu (BNPB, 2025a). Integrasi vertikal ini memiliki signifikansi yang sangat mendalam dari berbagai dimensi pelayanan.

Dari sudut pandang akuntabilitas, sistem pelaporan satu pintu menghapus fragmentasi data. Segala informasi terkait kerusakan infrastruktur, jumlah jiwa yang mengungsi, pengeluaran belanja tidak terduga, dan inventarisasi stok logistik di Kotamobagu di-input secara real-time ke dalam satu platform yang dapat diakses langsung oleh kementerian dan lembaga terkait di tingkat nasional (BNPB, 2025a). Hal ini secara dramatis mereduksi potensi kecurangan, manipulasi data korban, maupun moral hazard yang kerap terjadi ketika bantuan darurat berlimpah ruah.

Dari sisi efektivitas birokrasi, ketika bencana yang terjadi di Kotamobagu mengalami eskalasi ekstrem misalnya jika gempa bumi menyertai ancaman hidrometeorologi sistem pelaporan satu pintu memungkinkan pemerintah pusat untuk segera menetapkan eskalasi bantuan nasional tanpa harus menunggu proses surat-menyurat fisik yang kuno dan memakan waktu (BNPB, 2025a). Kecepatan agregasi data ini menjamin bahwa Kotamobagu tidak akan dibiarkan berjuang sendirian apabila kapasitas daerahnya tidak lagi mampu menahan dampak bencana. Transformasi digital ini membuktikan bahwa kualitas pelayanan publik BPBD telah berevolusi menjadi lebih transparan, responsif terhadap kemajuan teknologi, dan memprioritaskan validitas bukti (evidence-based governance) sebagai dasar pijakan dalam menyelamatkan peradaban kotanya dari kerentanan bencana.

KESIMPULAN

Berdasarkan keseluruhan analisis mendalam yang telah diuraikan, penelitian ini menyimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan Publik BPBD Kota Kotamobagu dalam Penyelenggaraan Penanggulangan Bencana Tahun 2025–2026 dinilai berdaya tahan tinggi, adaptif, dan memenuhi standar efektivitas penanganan krisis. Menjawab rumusan masalah pertama, masalah efisiensi administratif birokrasi berhasil dijawab tanpa mengorbankan kecepatan penanganan, karena BPBD terbukti cakap dalam menyediakan dan memobilisasi dana darurat (Belanja Tidak Terduga) yang dapat dicairkan seketika untuk pemenuhan logistik dan penyewaan alat dalam menghadapi 11 kejadian bencana di 2025 dan 6 kejadian di 2026. Menjawab masalah kedua terkait kekurangan personel, BPBD menutupi defisit sumber daya manusianya melalui kecerdasan institusional dengan memprakarsai kerja sama pentahelix yang komprehensif, mengorkestrasi keterlibatan teknis lembaga negara seperti PLN, PDAM, Damkar, Dinas Sosial, Kepolisian, dan TNI dalam satu komando terpadu yang mematuhi SOP mutakhir. Terakhir, menjawab rumusan masalah mengenai eskalasi keluhan masyarakat tentang keterlambatan, hal tersebut dibantah secara empiris; keterlambatan yang dipersepsikan publik bukanlah sebuah kelalaian, melainkan jeda taktis yang wajib dilakukan BPBD guna melangsungkan pengkajian kejadian

(rapid assessment). Jeda ini mutlak diperlukan untuk menjamin validitas data, memastikan bantuan yang tersalurkan sangat tepat sasaran, dan menetapkan prioritas penyelamatan yang rasional, yang seluruhnya dilaporkan dan diawasi secara komprehensif melalui sistem pelaporan satu pintu yang terintegrasi penuh dengan BNPB di tingkat pusat.

Sebagai upaya strategis untuk terus mengeskalasi mutu pelayanan publik di masa depan, penelitian ini mengajukan beberapa rekomendasi berbasis bukti untuk BPBD Kota Kotamobagu. Pertama, institusi perlu melakukan rekayasa sosial dan merancang strategi komunikasi publik yang lebih inklusif, intensif, dan proaktif guna mengedukasi masyarakat terkait alasan logis di balik prosedur rapid assessment. Masyarakat perlu memahami bahwa analisis lapangan sebelum penyaluran logistik adalah keharusan, sehingga keluhan keterlambatan yang bersifat emosional dapat ditekan. Kedua, meskipun sinergitas lintas kelembagaan berfungsi dengan luar biasa, BPBD secara internal tetap harus mengajukan analisis beban kerja kepada pemerintah daerah untuk merekrut dan melipatgandakan jumlah personel fungsional kebencanaan, terutama spesialis Tim Reaksi Cepat (TRC) dan ahli teknologi informasi, untuk menjaga kemandirian operasional institusi. Ketiga, BPBD direkomendasikan untuk terus meningkatkan kapabilitas infrastruktur server dan keamanan siber dari perangkat lunaknya, guna memastikan kelancaran operasional sistem pelaporan satu pintu, terutama ketika lalu lintas data memuncak pada saat bencana berskala besar melanda

DAFTAR PUSTAKA

- Baptista, A. S. (2021). Kualitas pelayanan publik dalam penanggulangan bencana. Repository Institut Pemerintahan Dalam Negeri.
- Berandakota. (2026). BPBD Kotamobagu turun padamkan api di dua lokasi perkebunan. Berandakota Kotamobagu.
- BNPB. (2024). Buku Indeks Risiko Bencana Indonesia (IRBI) Tahun 2024. Badan Nasional Penanggulangan Bencana Republik Indonesia.
- BNPB. (2025a). Laporan Kinerja BNPB 2025. Badan Nasional Penanggulangan Bencana Republik Indonesia.
- BNPB. (2025b). Peraturan BNPB Nomor 5 Tahun 2025 tentang Rencana Strategis Badan Nasional Penanggulangan Bencana Tahun 2025-2029.
- BPBD Kota Kotamobagu. (2024). Himbauan cuaca ekstrem dan mitigasi bencana. Situs Resmi BPBD Kota Kotamobagu.
- BPKAD Kota Padang. (2025). Dokumen anggaran dana darurat dan belanja tidak terduga. Pemerintah Kota Padang.
- Cahyarani, D., & Pertiwi, V. I. (2025). Pelaksanaan Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik (PEKPPP) Sebagai Instrumen Evaluasi Pelayanan Publik. *Al-Zayn: Jurnal Ilmu Sosial & Hukum*.
- Hardiyansyah. (2025). Kualitas pelayanan publik dan penanganan pengaduan. Repository Universitas Sriwijaya.
- J-Innovative. (2025). Pelayanan publik berbasis kualitatif deskriptif. *Jurnal Innovative*.
- Kabar Sulut. (2026). BPBD Kotamobagu siagakan TNI-Polri di 4 kecamatan hadapi dampak El Nino. *Kabar Sulut*.
- Kemenko PMK. (2025). E-book Laporan Indonesia Disaster Management Summit (IDMS) 2025. Kementerian Koordinator Bidang Pembangunan Manusia dan Kebudayaan RI.
- Kilas BMR. (2026). BPBD Kotamobagu gelar rakor bersama unsur terkait membahas ancaman karhutla. *Kilas BMR*.
- Neliti. (2022). Bunga rampai manajemen bencana. *Neliti Media*.
- Pemkot Kotamobagu. (2026). Wujud solidaritas, Pemkot Kotamobagu salurkan bantuan logistik. *Portal Berita Pemerintah Kota Kotamobagu*.
- Progres. (2025). Peran SOP dalam penanggulangan bencana daerah. *Journal LPKD Progres*.
- Purwanto, B. H. (2021). Pendekatan kualitatif deskriptif dalam penelitian. *Jurnal Teknologi Pendidikan dan Pembelajaran*.
- Redaksi HI. (2026, 16 September). Pemkot melalui BPBD gelar RPB, pedoman hadapi bencana. *Hallo Nusantara*.
- Riani, A. (2024). Standar dan kualitas pelayanan publik. *Jurnal Socius*.
- Sinambela, L. (2019). Reformasi pelayanan publik: Teori, kebijakan, dan implementasi. *Bumi Aksara*.

- Sugiyono. (2022). Metode penelitian kualitatif deskriptif. Alfabeta.
- Sulut News. (2026). Pemkot Kotamobagu perkuat mitigasi bencana melalui KRB dan RPB 2026–2030. Sulut News.
- Tribun Manado. (2026). BPBD Kota Kotamobagu terus meningkatkan kewaspadaan terhadap potensi bencana. OBNews Tribun.
- Zona Totabuan. (2026). Pemda Kotamobagu gelar diskusi publik bahas RPB. Zona Totabuan.