

PELAYANAN JASA MESS DAN DAPUR LAPANGAN DALAM PENANGGULANGAN BENCANA ERUPSI GUNUNG KELUD DI KEDIRI PADA TAHUN 2014

MESS AND FIELDS KITCHEN SERVICES IN DISASTER RELIEF OF THE ERUPTION OF GUNUNG KELUD IN KEDIRI ON 2014

Win Indarto¹

Universitas Pertahanan
(winindarto54@gmail.com)

Abstrak - Gunung Kelud merupakan gunung berapi di wilayah Kabupaten Kediri yang mengalami erupsi terakhir pada tahun 2014. Upaya penanggulangan bencana erupsi Gunung Kelud pada tahap tanggap darurat melibatkan satuan-satuan jajaran TNI AD yang berlokasi di Kediri, salah satunya yaitu Tepbek V-44-02.A sebagai perpanjangan tangan dari Bekangdam V/Brawijaya. Berdasarkan fenomena tersebut penelitian ini berupaya untuk menggambarkan pelayanan jasa mess dan dapur lapangan yang dilakukan Tepbek V-44-02.A, koordinasi yang dilakukan dengan instansi terkait, dan faktor penentu keberhasilan pelayanan Tepbek V-44-02.A selama penanggulangan erupsi Gunung Kelud. Melalui metode kualitatif berdasarkan wawancara mendalam terhadap sejumlah personel Tepbek V-44-02.A dan berlandaskan kepada elaborasi teoritis dari pelayanan, kualitas, motivasi kerja dan koordinasi dalam manajemen bencana. Penelitian ini menemukan bahwa peran Tepbek V-44-02.A melalui pelayanan jasa mess dan dapur lapangan sudah berjalan baik. Kendatipun, masih terdapat kesulitan koordinasi dengan instansi terkait sedangkan koordinasi dengan Bekangdam V/Brawijaya sudah berjalan dengan baik. Faktor penentu keberhasilan pelayanan mess dan dapur lapangan dari Tepbek V-44-02.A dapat dilihat dari ukuran berorientasi pada proses yaitu responsivitas, tanggungjawab, akuntabilitas, keadaptasian dan empati, kemudian ukuran berorientasi pada hasil dapat dilihat dari aspek efektifitas, produktivitas, kepuasan, dan keadilan. Mencermati hal tersebut kedepannya perlu adanya peningkatan peran Tepbek V-44-02.A melalui peningkatan alat, peningkatan kualitas dan kuantitas personel, serta penguatan koordinasi.

Kata Kunci: Erupsi, Kelud, Penanggulangan, Pelayanan, Tepbek

Abstract - Gunung Kelud is located at district of Kediri, which experienced the last eruption in 2014. The efforts to response this eruption required all stakeholders involvement in disaster risk management, including several units of the army located in Kediri, which is Tepbek V-44-02.A as an extension of Bekangdam V/Brawijaya. Based on this phenomenon, the study sought to describe the mess services and field kitchens provided by Tepbek V-44-02.A, coordination with others stakeholders in disaster risk management, and critical success factors of Tepbek V-44-02.A dealing with the eruption of Gunung Kelud. Through qualitative methods based on primary data collected by in-depth interviews with a several personnel's of Tepbek V-44-02.A and based on the theoretical elaboration of service and quality of service, the study found that the role Tepbek V-44-02.A in providing the mess and field kitchens services has been running well. Nevertheless, there are still difficulties in coordination with relevant stakeholders, while the coordination with Bekangdam V/Brawijaya work smoothly. Critical success factors from the mess and field kitchens services of Tepbek V-44-02.A can be seen from the measures of a process-oriented, which is responsiveness, responsibility, accountability, adaptability and empathy, then the measure of a results-oriented can

¹ Alumni Manajemen Bencana, Universitas Pertahanan

be seen from the aspect of the effectiveness, productivity, satisfaction, and justice. Observing from these results, Tepbek V-44-02. A need to improve their tools, the quality and quantity of personnel, and strengthening coordination with related agencies.

Keywords: Eruption, Kelud, Disaster relief, Service, Tepbek

Pendahuluan

Wilayah Indonesia secara geologis terletak didalam jalur lingkaran gunung berapi (*Ring of Fire*) yang memiliki potensi bencana berupa gempa bumi dan erupsi gunung berapi.² Salah satu diantaranya adalah bencana erupsi Gunung Kelud, Dalam sejarah pada tahun 1919 telah terjadi letusan gunung api Kelud. Letusan Gunung Kelud ini menyebabkan 5.160 orang meninggal dunia dan merusak sejumlah lahan pertanian.³ Kemudian, letusan gunung kelud terjadi lagi pada tahun 2014 lalu.

Erupsi Gunung Kelud menyebabkan 13 orang warga meninggal dunia, 87.629 jiwa mengungsi dari 5 kabupaten/kota. Lima kabupaten dan kota tersebut yaitu di Kediri dengan 39.018 orang yang tersebar di 82 lokasi pengungsian, di Kota Batu 14.559 orang yang tinggal di 45 pengungsian, Blitar mencapai 8.193 orang di tiga lokasi, kemudian di Malang 25.151

orang tersebar di 81 lokasi, dan 708 orang di enam lokasi pengungsian di kabupaten Jombang. Selain tempat yang tersebar, tiap hari pengungsi bisa berpindah-pindah lokasi pengungsian, atau ke rumah saudaranya ke tempat lain.⁴ Oleh karena belum memiliki BPBD Kabupaten, pada saat terjadi peningkatan aktivitas gunung Kelud, Pemkab Kediri langsung melakukan rapat koordinasi dengan seluruh anggota Satlak Penanggulangan Bencana Kelud Kabupaten Kediri untuk melaksanakan tugas secara aktif mulai saat itu sesuai dengan tugas bidang masing masing.⁵

Terkait dengan penanggulangan bencana erupsi Gunung Kelud pada tahun 2014 lalu, selama tahap tanggap darurat melibatkan seluruh komponen yang ada, khususnya yang berada di Pemkab Kediri

² Hadi Purnomo. *Manajemen Bencana: Respon dan Tindakan terhadap Bencana*. (Yogyakarta: Med Press, 2010).

³ Wimpy S. Tjetjep. *Dari Gunung Api Hingga Otonomi Daerah*. (Jakarta : Yayasan Media Bhakti Tambang, 2002). hlm. 20

⁴ Joko Sadewo. "Data Korban Tewas dan Pengungsi Erupsi Gunung Kelud." www.Republika.co.id. 14 Februari 2014. & kominfo.jatimprov.go.id. "Jumlah Pengungsi Erupsi Kelud Capai 87.629 Jiwa." Kominfo.Jatimprov.gov. 14 Februari 2014.

⁵ Kedirikab.go.id. "arsitek penanggulangan bencana erupsi gunung kelud." www.kedirikab.go.id. 13 Februari 2015. & Suryono. "Ironi, Pemkab Kediri Tak Punya Badan Penanggulangan Bencana Daerah." [Http://www.Lensaindonesia.Com](http://www.Lensaindonesia.Com). 15 Februari 2014.

termasuk didalamnya satuan-satuan jajaran TNI AD yang berlokasi di Kediri. Adapun peran TNI AD dalam penanggulangan bencana pada fase tanggap darurat khususnya kesiapan Bekang TNI AD menjadi sangat penting. Hal ini mengingat Bekang TNI AD memiliki sarana prasarana dan operasi yang terstruktur dengan baik, yang meliputi sumber daya manusia, peralatan, transportasi dan lainnya.⁶

Tepbek V-44-02.A yang berlokasi di Kediri dan merupakan perpanjangan tangan dari Bekangdam V/Brawijaya dalam melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan jasa intendans khususnya pelayanan jasa mess dan dapur lapangan pada areal servicenya, memiliki peran penting dalam membantu para pengungsi sebagai korban bencana di wilayah Kediri. Mess lapangan digunakan untuk menampung para pengungsi korban bencana, sedangkan dapur lapangan dipergunakan sebagai sarana memasak dalam rangka mendukung logistik bagi para pengungsi.

Hal ini sesuai dengan UU RI No 34 tahun 2004 tentang TNI, pada pasal 7 huruf b angka 12 tentang Tugas Pokok TNI dalam Operasi Militer Selain Perang

(OMSP), bahwa salah satu tugas dari 14 tugas pokok TNI dalam OMSP adalah menanggulangi akibat bencana alam, pengungsian dan pemberian bantuan kemanusiaan. Dengan dasar tersebut maka diharapkan Tepbek V-44-02.A dapat melaksanakan tugasnya dengan terencana, sistematis dan terintegrasi, sehingga dalam memberikan pertolongan dapat dilaksanakan secara cepat dan tepat, guna memperkecil jumlah korban jiwa dan harta benda serta dapat memulihkan kondisi kejiwaan masyarakat dan kondisi wilayah, yang dilaksanakan baik pada tahap pra bencana, tanggap darurat maupun pasca bencana.⁷

Mencermati latar belakang di atas, maka berbagai persoalan di lapangan seperti tingkat kerjasama dengan instansi terkait, faktor-faktor yang berperan serta kualitas dan sistem pelayanan jasa mess dan dapur lapangan yang diselenggarakan oleh Tepbek V-44-02.A merupakan hal penting dalam proses penanggulangan bencana erupsi Gunung Kelud di Kabupaten Kediri. Oleh karena itu, berdasarkan rumusan masalah tersebut maka pertanyaan penelitian yang diajukan adalah sebagai berikut :

⁶ Arsana Putra. "Peran Bekang Dalam Penanggulangan Bencana Alam." [Http://www.Bekangdam-Mulawarman.Mil.Id](http://www.Bekangdam-Mulawarman.Mil.Id). 20 Maret 2013.

⁷ Laeny Sulistyawati. "Korban Erupsi Gunung Kelud Kesulitan Air Bersih". www.republika.co.id. 8 maret 2014.

1. Bagaimana pelayanan jasa Mess dan Dapur Lapangan yang dilaksanakan oleh Tepbek V-44-02.A dalam menanggulangi bencana erupsi di Kabupaten Kediri ?
2. Bagaimana kerjasama yang dilaksanakan dengan instansi terkait dilapangan dihadapkan pada proses pelayanan Tepbek V-44-02.A dalam menanggulangi bencana erupsi di Kabupaten Kediri ?
3. Apa saja faktor keberhasilan yang berperan terhadap pelayanan jasa Mess dan Dapur Lapangan Tepbek V-44-02.A dihadapkan pada penanggulangan bencana erupsi di Kabupaten Kediri?

Berdasarkan pertanyaan penelitian diatas, maka penelitian ini dilakukan dengan tujuan sebagai berikut:

1. Menganalisis pelayanan jasa Mess dan Dapur Lapangan yang dilaksanakan oleh Tepbek V-44-02.A dalam menanggulangi bencana erupsi di Kabupaten Kediri
2. Menganalisis kerjasama yang dilaksanakan dengan instansi terkait dilapangan dihadapkan pada proses pelayanan Tepbek V-44-02.A dalam menanggulangi bencana erupsi di Kabupaten Kediri.

3. Menganalisis faktor-faktor yang berperan dalam pelayanan jasa Mess dan Dapur Lapangan Tepbek V-44-02.A pada penanggulangan bencana erupsi gunung Kelud di Kabupaten Kediri.

Metodologi

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, bencana mempunyai arti sesuatu yang menyebabkan atau menimbulkan kesusahan, kerugian atau penderitaan. Sedangkan bencana alam artinya adalah bencana yang disebabkan oleh alam. Sedangkan menurut Undang-Undang No.24 Tahun 2007, bencana adalah peristiwa atau rangkaian peristiwa yang mengancam dan mengganggu kehidupan dan penghidupan masyarakat yang disebabkan, baik oleh faktor alam dan atau faktor non alam maupun faktor manusia sehingga mengakibatkan timbulnya korban jiwa manusia, kerusakan lingkungan, kerugian harta benda, dan dampak psikologis. Bencana merupakan pertemuan dari tiga unsur, yaitu ancaman bencana, kerentanan, dan kemampuan yang dipicu oleh suatu kejadian.

Manajemen bencana (*disaster management*) dapat didefinisikan sebagai istilah kolektif yang mencakup semua aspek perencanaan untuk merespon

bencana, termasuk kegiatan-kegiatan sebelum bencana dan setelah bencana yang mungkin juga merujuk pada manajemen resiko dan konsekuensi bencana (Kusumasari, 2014:19). Dalam siklus manajemen terdapat empat aktivitas, yaitu mitigasi, kesiapsiagaan, respon, dan pemulihan (Kusumasari, 2014:21).⁸

Terkait dengan pemahaman tersebut, maka pelayanan jasa Mess dan Dapur Lapangan yang diselenggarakan oleh Tepbek V-44-02.A dalam menangani dampak bencana alam erupsi Gunung Kelud di Kediri merupakan bagian dari proses pelayanan public.⁹ Dengan demikian, diperlukan suatu kualitas pelayanan yang sangat dinamis, sehingga seluruh korban bencana dapat terlayani secara memuaskan.¹⁰

Mencermati hal tersebut, maka pelayanan jasa Mess dan Dapur Lapangan Tepbek V-44-02.A dalam menangani dampak bencana erupsi Gunung Kelud di

Kediri yang merupakan bagian dari pelayanan unsur pemerintah, harus senantiasa memberikan pelayanan yang memuaskan dalam penyelenggaraan pelayanan jasa mess dan dapur lapangan bagi para pengungsi. Sehingga didalam pelaksanaan pelayanan harus didukung oleh desain proses atau mekanisme yang baik seperti sederhanakan birokrasi (*Cutting Red Tape*), mengutamakan kepentingan masyarakat (*Putting Customer First*), pemanfaatan dan pemberdayaan bawahan (*Empowering and Energizing Employees to Get Result*) dan kembali ke fungsi dasar pemerintah (*Getting Back to Basic*).¹¹ Hal ini, dapat diartikan bahwa pelayanan jasa mess dan dapur lapangan yang diselenggarakan oleh Tepbek V-44-02.A dalam menangani dampak bencana erupsi Gunung Kelud di Kabupaten Kediri harus dapat terlaksana dengan cepat, tepat, akurat dan berkualitas. Sehingga didalam pelaksanaannya dapat memuaskan seluruh masyarakat yang terdampak bencana.

Oleh karena itu, didalam melaksanakan tugasnya sebagai unsur pelayanan jajaran TNI AD, kualitas

⁸ Kusumasari. *Manajemen Bencana dan Kapabilitas Pemerintah Lokal*. (Yogyakarta: Gava Media, 2014). hlm. 19-21

⁹ Yosi Agustiawan. "Pemanfaatan Teknologi Informasi Untuk Mendukung Upaya Peningkatan Kapasitas Konsultan Lokal Dalam Menangani Proyek Pasca Bencana Alam." *Teknologi*. Volume 6, Nomor 1. 2016.

¹⁰ B. Ryan, dkk. "Capacity Building for Environmental Health Disaster Management." *The 4th International Seminar on Environmental Engineering (ISEE)*. Denpasar. 2013.

¹¹ Surjadi. H. *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*. (Bandung : PT. Refika Aditama, 2012). hlm. 45-47

pelayanan jasa Mess dan Dapur Lapangan Tepbek V-44-02.A harus dapat memuaskan segenap unsur yang dilayani, bukan saja dalam menangani dampak bencana, akan tetapi dalam kegiatan rutin sebagai satuan unsur pelayanan juga harus dapat memuaskan satuan pemakai. Artinya Tepbek V-44-02.A dituntut senantiasa meningkatkan kualitas pelayanan dalam pelaksanaan tugas pokoknya. Peningkatan kualitas pelayanan adalah merupakan salah satu isu yang sangat krusial dalam studi manajemen, baik dalam lingkup sektor publik maupun dalam lingkup sektor privat.

Ratminto menyatakan bahwa pengukuran kinerja pelayanan publik seringkali dipertukarkan dengan pengukuran kinerja pemerintah. Hal ini tidaklah terlalu mengherankan, karena pada dasarnya pelayanan publik memang menjadi tanggung jawab pemerintah. Dengan demikian, ukuran kinerja pemerintah dapat dilihat dari kinerja dalam menyelenggarakan pelayanan publik.¹² Untuk mengukur kinerja dipergunakan dua jenis ukuran yaitu ukuran yang berorientasi pada proses dan

ukuran yang berorientasi pada hasil, hal dapat dijelaskan sebagai berikut :

1. Ukuran yang berorientasi pada hasil terdiri dari efektivitas, produktivitas, efisiensi, kepuasan dan keadilan.
 - a. Efektivitas. Adalah tercapainya tujuan yang telah ditetapkan, baik itu dalam bentuk target, sasaran jangka panjang maupun misi organisasi. Akan tetapi pencapaian tujuan ini harus juga mengacu pada visi organisasi.
 - b. Produktivitas. Adalah ukuran yang menunjukkan kemampuan Pemerintah Daerah untuk menghasilkan keluaran yang dibutuhkan oleh masyarakat.
 - c. Efisiensi. Adalah pertimbangan terbaik antara keluaran dan masukan. Idealnya pemerintah daerah harus dapat menyelenggarakan suatu jenis pelayanan tertentu dengan masukan (anggaran dan waktu) sesedikit mungkin.
 - d. Kepuasan. Artinya seberapa jauh pemerintah daerah dapat memenuhi kebutuhan karyawan dan masyarakat.
 - e. Keadilan. Artinya cakupan atau jangkauan kegiatan dan pelayanan yang diberikan

¹² Ratminto. *Manajemen Pelayanan*. (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2015).

Pemerintah Daerah harus diusahakan seluas mungkin dengan distribusi yang merata dan diperlakukan secara adil.

2. Ukuran yang berorientasi pada proses.

Ada tujuh ukuran yang berorientasi pada proses yaitu : responsivitas, tanggungjawab, akuntabilitas, keadaptasian, kelangsungan hidup, transparansi dan empati.

a. Responsivitas adalah kemampuan provider untuk mengenali masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan serta mengembangkan program-program pelayanan sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat.

b. Tanggungjawab. adalah ukuran yang menunjukkan seberapa besar tingkat kesesuaian antara penyelenggaraan pemerintahan dengan hukum atau peraturan dan prosedur yang telah ditetapkan.

c. Akuntabilitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan seberapa besar tingkat kesesuaian antara penyelenggaraan pemerintahan dengan ukuran-ukuran eksternal yang ada di masyarakat dan dimiliki oleh Stake Holder.

d. Keadaptasian. Adalah ukuran yang menunjukkan daya tanggap

organisasi terhadap tuntutan perubahan yang terjadi dilingkungannya.

e. Kelangsungan hidup adalah seberapa jauh Pemerintah Daerah atau program pelayanan dapat menunjukkan kemampuan untuk terus berkembang dan bertahan hidup dalam berkompetensi dengan daerah atau program lain.

f. Keterbukaan/transparansi. Adalah bahwa prosedur/tatacara, penyelenggaraan pemerintahan dan hal-hal lain yang berkaitan dengan proses pelayanan umum wajib diinformasikan secara terbuka agar mudah diketahui dan dipahami.

g. Empati. Adalah perlakuan atau perhatian Pemerintah Daerah atau penyelenggara jasa pelayanan atau providers terhadap isu-isu aktual yang sedang berkembang di masyarakat.

Selain itu terdapat pula pendekatan *implementing problem approach*, George C. Edward III yang mengemukakan dua pertanyaan pokok, yaitu 1) Apa saja prasyarat bagi suatu implementasi pelayanan agar berhasil dan 2) Apa saja penghambat utama keberhasilan implementasi pelayanan. Berdasarkan kedua pertanyaan tersebut Edward

mengidentifikasi empat variabel penting yang mempengaruhi keberhasilan proses pelayanan, yaitu: *Communications, Resources, disposition,* dan *bureaucratic structure*.¹³

Berlandaskan kepada pemahaman konsep dan teori di atas, penelitian ini menggunakan metode kualitatif atau naturalistik dengan pendekatan fenomenologi dimana peneliti sebagai instrumen utama penelitian. Manfaat dari penelitian kualitatif salah satunya adalah memahami interaksi sosial. Interaksi sosial yang kompleks hanya dapat diurai apabila peneliti melakukan penelitian dengan metode kualitatif dengan cara ikut berperan serta, maupun wawancara mendalam terhadap interaksi sosial tersebut. Dengan demikian akan ditemukan pola-pola hubungan yang jelas.¹⁴

Dengan menggunakan metode kualitatif ini, realitas dan fenomena mengenai peran Tepbek V-44-02.A dalam membantu penanggulangan bencana meletusnya Gunung Kelud di Kediri beberapa waktu yang lalu, akan dipandang sebagai suatu hasil konstruksi

pemikiran yang dinamis dan penuh makna. Realitas dalam metode penelitian kualitatif merupakan konstruksi dari pemahaman terhadap data dan maknanya.¹⁵ Jadi dengan menggunakan pendekatan realitas dan fenomena, peneliti berusaha untuk menggali nilai-nilai dalam pengalaman peneliti selama bertugas di Tepbek V-44-02.A.

Penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat postpositifisme, digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang alamiah dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, pengambilan sample, sumber dan data dilakukan secara *purposive* dan *snow ball*, teknik pengumpulan data dilakukan dengan triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif / kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan pada makna daripada generalisasi.¹⁶

Dalam penelitian ini pengumpulan data dilakukan pada *natural setting* (kondisi yang alamiah), sumber data primer, dan teknik pengumpulan data lebih banyak pada observasi (*participant observation*), wawancara mendalam (*in depth interview*) dan dokumentasi. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan teknik triangulasi. Triangulasi diartikan

¹³ George C. Edwards III. *Implementing Public Policy*. (Washington: Congressional Quarterly Press, 1984).

¹⁴ Sugiyono. *Memahami Penelitian Kualitatif*. (Bandung: Alfabeta, 2014). hlm. 22

¹⁵ *Ibid.* hlm. 5

¹⁶ *Ibid.* hlm. 15

sebagai teknik pengumpulan data yang bersifat menggabungkan dari berbagai teknik pengumpulan data yang telah ada. Bila peneliti melakukan pengumpulan data dengan triangulasi, maka sebenarnya peneliti mengumpulkan data yang sekaligus menguji kredibilitas data, yaitu mengecek kredibilitas data dengan berbagai teknik pengumpulan data dan berbagai sumber data.¹⁷

Pembahasan

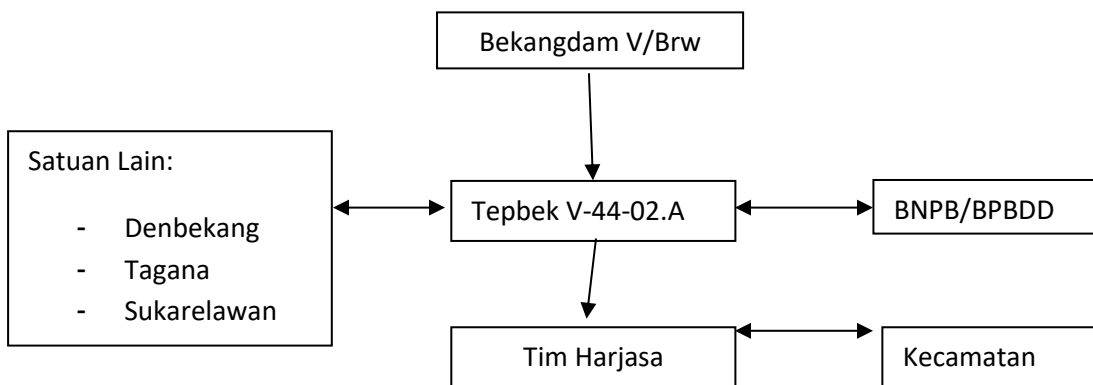
Pelayanan yang dilaksanakan oleh Tepbek V-44-02.A melalui pendirian mess lapangan dan dapur lapangan untuk menyediakan makanan dan tempat pengungsian bagi para korban bencana meletusnya Gunung Kelud merupakan salah satu bentuk penyelenggaraan pelayanan terhadap publik. Dalam penanggulangan bencana, penyelenggaraan pelayanan publik tidak jauh berbeda dengan upaya penyelenggaraan pelayanan publik yang dilaksanakan oleh pemerintah, yaitu untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak sipil setiap warga negara atas

barang, jasa dan pelayanan.¹⁸ Begitupun pada pelayanan terhadap korban bencana alam, dimana efektivitas sistem pendistribusian logistik sangat ditentukan oleh baik buruknya penyelenggaraan pelayanan yang diberikan oleh instansi-instansi yang terlibat dalam penanganan bencana, baik instansi Pemda, LSM, komponen masyarakat lainnya maupun jajaran TNI AD termasuk Tepbek V-44-02.A.

Proses penyelenggaraan bantuan terhadap korban bencana yang selama ini dilaksanakan Tepbek V-44-02.A, secara umum telah berjalan cukup baik. Pelaksanaan kegiatan pelayanan Tepbek V-44-02.A dalam penanganan bencana gunung meletus di Kabupaten Kediri dititikberatkan kepada pelayanan dapur lapangan dan mess lapangan. Untuk mencapai kualitas pelayanan yang mampu menjangkau kepada semua pengungsi, maka pelayanan yang dilaksanakan oleh Tepbek V-44-02.A harus mengacu kepada mekanisme pelayanan yang ada, seperti pada Gambar 1.

¹⁷ *Ibid.* hlm. 225

¹⁸ Syamsul Maarif. *Pikiran Dan Gagasan Penanggulangan Bencana di Indonesia.* (Jakarta:Badan Nasional Penanggulangan Bencana, 2012).



Gambar 1. Mekanisme Pelayanan
Sumber: Dantimharjasa Tepbek V-44-02.A

Dari gambar diatas dapat dijelaskan bahwa keterlibatan Tepbek V-44-02.A Kediri pada penyelenggaraan perbantuan penanggulangan korban bencana Gunung Kelud meletus, berdasarkan atas perintah dari Bekangdam V/Brawijaya. Selanjutnya Tepbek V-44-02.A melaksanakan koordinasi dengan BNPB/BPBD dalam menentukan tempat pengungsi, gelar dapur lapangan dan mess lapangan. Koordinasi yang dilaksanakan ini bertujuan untuk mencari data jumlah pengungsi maupun bahan logistik yang tersedia untuk diolah dalam rangka mendukung kebutuhan dasar para korban bencana.

Koordinasi pemenuhan logistik ini penting karena setiap organisasi atau lembaga kemanusiaan termasuk didalamnya organisasi TNI/TNI AD untuk mempertahankan bahkan meningkatkan kapasitas mereka dalam merespon

bencana atau masa darurat bencana secara efektif dan tepat waktu.¹⁹ hal ini sejalan dengan Peraturan Kepala BNPB no. 10 tahun 2012 mengenai Pengelolaan Bantuan Logistik Pada Status Keadaan Darurat. Pada aspek pelayanan yang dilaksanakan oleh Tepbek V-44-02.A dalam membantu menanggulangi bencana gunung meletus di Kabupaten Kediri secara umum telah dapat dilaksanakan secara optimal.

Dalam pelaksanaa tanggap darurat, koordinasi terus dilakukan Tepbek V-44-02.A dengan Bekangdam dan BPBD provinsi, Pemerintah Kabupaten, dan pihak lainnya. Kerjasama dengan pihak-pihak lain baik pada BPDB dan pembkab sangat membantu kerja Tepbek V-44-02.A di lapangan. Akan tetapi, pada saat Gunung Kelud meletus pada tahun 2014,

¹⁹ M.S.P. Hasibuan. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. (Jakarta: Bumi Aksara, 2007).

Kab Kediri belum memiliki BPBD sebagai pelaksana penanggulangan bencana.²⁰ Oleh karena itu, peran ini diambil alih BPBD Provinsi Jawa Timur.²¹ Lambatnya pembentukan BPBD Kabupaten Kediri mempersulit koordinasi dengan Kabupaten lain yang terdampak oleh erupsi Gunung Kelud, seperti kabupaten Blitar dan Kabupaten Malang.²² Hal ini berdampak pada koordinasi yang ada dengan perwakilan SKPD yang ada kurang responsif, utamanya dalam penyediaan air bersih.²³

Permasalahan koordinasi tersebut sesungguhnya telah diatur di dalam pasal 2 Peraturan Pemerintah Nomor 21 tahun 2008 bahwa penyelenggaraan penanggulangan bencana bertujuan untuk menjamin terselenggaranya pelaksanaan penanggulangan bencana secara terencana, terpadu, terkoordinasi

dan menyeluruh dalam rangka memberikan perlindungan kepada masyarakat dari ancaman, risiko dan dampak bencana. Kata terpadu dalam penanggulangan bencana penting karena masalah yang ditimbulkan terkait dengan berbagai sektor yang kompleks. Sehingga koordinasi yang dilakukan Tepbek V-44-02.A dengan stakeholder terkait kurang begitu efektif di awal fase tanggap darurat. Sungguhpun mengalami kesulitan, kerjasama dengan instansi lain berjalan membaik setelah beberapa hari pada fase tanggap darurat dimana terdapat sejumlah bantuan berupa truk logistik dan kendaraan tangki air bersih yang berasal dari daerah lain, seperti dari Depok dan Jawa Tengah.²⁴

Kesulitan yang dihadapi Tepbek V-44-02.A ini dapat dijelaskan berdasarkan pendapat Lawrence dan Lorch dalam Handoko bahwa terdapat empat tipe perbedaan dalam sikap dan cara kerja yang mempersulit tugas pengkoordinasian,²⁵ yaitu:

1. Perbedaan dalam orientasi terhadap tujuan tertentu. Para personel dari Tepbek V-44-02.A dan pegawai SKPD

²⁰ Indyah Hayu Ariyanti. "Implementasi Kebijakan Penanggulangan Bencana." *Kebijakan Dan Manajemen Publik*. Volume 3, Nomor 2. 2015. & M. Irfan Ilmie. Gaya Mengungsi Anggota Dprd Saat Kelud Meletus. www.Antarajatim.Com. 14 Februari 2014.

²¹ Sugeng Triutomo. Dkk. *Panduan Perencanaan Kontinjensi Menghadapi Bencana*. (Jakarta : Badan Nasional Penanggulangan Bencana, 2011). hlm. 1

²² Nanang Masyhari. "Duh! Kelud Waspada, Bpbd Kediri Belum Terbentuk." [Http://Beritajatim.Com](http://Beritajatim.Com). 06 Februari 2014.

²³ Bismawati. "Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Mamuju Utara." *Jurnal Katalogis*. Volume 4, Nomor 3. Maret 2016.

²⁴ Dedy Priatmojo & Zahrul Darmawan. "Pasukan Brimob Kelapa Dua Dikerahkan Ke Gunung Kelud." [Http://Nasional.News.Viva.Co.Id](http://Nasional.News.Viva.Co.Id). 15 Februari 2014.

²⁵ T. Hani Handoko. *Manajemen Edisi Kedua*. (Yogyakarta: Bpfe, 2003).

terkait, meskipun keseluruhannya memiliki tujuan yang sama untuk menangani bencana dan membantu para korban, tetapi setiap SKPD berbeda-beda mengembangkan pandangannya sendiri tentang bagaimana cara mencapai tujuan tersebut. Perbedaan ini dapat saja terjadi ketika BPBD Provinsi Jawa Timur dan Pemkab Kediri sudah tergolong cepat dalam menangani bencana erupsi Gunung Kelud. Akan tetapi terjadi kesenjangan antara SKPD terkait, PMI, dan Tepbek dalam pemenuhan kebutuhan pengungsi misalnya pada pengutamakan kualitas logistik baik makanan maupun kebutuhan sehari-hari yang akan disalurkan kepada para pengungsi.

2. Perbedaan dalam orientasi waktu. Dalam penanggulangan bencana erupsi Gunung Kelud ini tampak tidak terdapat perbedaan orientasi waktu dari setiap stakeholder terlihat dari gelar dapur lapangan dan mess lapangan Tepbek V-44-02.A yang dengan segera mendapatkan banyak bantuan dari beberapa pihak seperti BPBD provinsi dan pemerintah kecamatan.
3. Perbedaan dalam orientasi antar-pribadi. Perbedaan ini tampak

beralasan mengingat jalur komunikasi dan komando antara Tepbek V-44-02.A yang hirarkis dan sesuai dengan perintah atasan sedikit berbeda dengan stakeholder lainnya, seperti SKPD, BPBD, dan Pemerintah Kabupaten.

4. Perbedaan dalam formalitas struktur menjadi salah satu perbedaan selanjutnya yang memperlambat operasi Tepbek V-44-02.A dalam penyediaan bantuan dapur lapangan dan tenda pengungsian bagi Korban Gunung Kelud. Hal ini berbeda dengan satuan dalam organisasi lain baik itu SKPD, BPBD Provinsi, Pemerintah Kabupaten Kediri dan struktur yang berada di bawahnya yang mungkin mempunyai metode-metode dan standar yang berbeda untuk mencapai tujuan bersama yaitu penanggulangan bencana erupsi Gunung Kelud.

Meskipun kurang begitu efektif pada awal erupsi Gunung Kelud, kerjasama penanganan bencana erupsi Gunung Kelud juga datang dari berbagai pihak. Tepbek V-44-02.A mendapatkan banyak bantuan dari beberapa pihak seperti BPBD provinsi dan pemerintah kecamatan. Tepbek V-44-02.A sangat terbantu oleh mereka-mereka yang peduli pada masyarakat yang menjadi korban

erupsi Gunung Kelud. Sehingga kebutuhan para pengungsi mampu terlayani dan terpenuhi secara baik. Pelayanan mampu berjalan dengan baik dalam keterbatasan kerjasama mengingat bahwa dalam pelayanannya Tepbek V-44-02.A hanya menyiapkan dapur lapangan dan mess lapangan saja sedangkan kebutuhan dasar pengungsi telah tercukupi dari sumbangan-sumbangan dari lembaga/organisasi sosial masyarakat dan bantuan dari pemerintah, sehingga Tepbek Kediri hanya melayani jasa pemasakan sampai dengan penyajian ke kantong-kantong pengungsi.

Permasalahan koordinasi dalam fase tanggap darurat ini sesungguhnya telah diamanatkan oleh UU no 24 tahun 2007. Selain itu dalam Keputusan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 131 Tahun 2003 tentang Pedoman Penanggulangan Bencana dan Penanganan Pengungsi di Daerah menyebutkan bahwa koordinasi meliputi perencanaan, pelaksanaan dan koordinasi penanggulangan bencana dan penanganan pengungsi dilakukan di tingkat Kabupaten/Kota oleh Bupati/Walikota selaku Ketua Satuan

Pelaksana Penanggulangan Bencana dan Penanganan Pengungsi (Satlak PBP).²⁶

Empat variabel penting yang mempengaruhi keberhasilan proses pelayanan yang dapat diimplementasikan pada proses pelayanan Tepbek V-44-02.A yaitu:

1. Komunikasi merupakan salah satu faktor yang menentukan keberhasilan pencapaian tujuan dari implementasi kebijakan publik dalam hal ini adalah pelayanan mess dan jasa dapur lapangan yang dilakukan Tepbek V-44-02.A. Implementasi pola komunikasi yang baik diperlukan untuk kelancaran proses pelaksanaan pelayanan.²⁷ Dalam proses pelaksanaan penanggulangan bencana erupsi Gunung Kelud di Kabupaten Kediri pusat komunikasi diwakilkan kepada pihak kecamatan yang berkoordinasi secara vertikal dengan pemerintah Kabupaten dalam hal ini adalah Bupati Kediri agar tidak ada ambiguitas informasi dalam proses pelaksanaan penanggulangan bencana. Dalam aspek komunikasi ini, Tepbek V-44-

²⁶ Syamsul Maarif. *Pikiran Dan Gagasan Penanggulangan Bencana di Indonesia*. (Jakarta:Badan Nasional Penanggulangan Bencana, 2012).

²⁷ Indyah Hayu Ariyanti. "Implementasi Kebijakan Penanggulangan Bencana." *Kebijakan Dan Manajemen Publik*. Volume 3, Nomor 2. 2015. Hlm. 24

02.A menjalin komunikasi dengan Bekandam Brawijaya secara vertikal, dan secara horizontal dengan satuan lain, BPBD, dan pihak Kecamatan yang berada di lapangan.

2. Sumber daya, aspek ini berkaitan dengan ketersediaan sumber daya pendukung, khususnya sumber daya manusia agar pelayanan dapat berjalan dengan baik.²⁸ Alokasi sumber daya manusia dan sumber daya pendukung dengan kualitas dan kuantitas yang dibutuhkan pada pelaksanaan penanggulangan bencana dapat dilakukan dengan baik. Sedangkan berkenaan dengan sumber daya pendukung seperti peralatan dan tenda, ketersediaan Alpal belum sepenuhnya memenuhi kebutuhan pengungsi, kenyataan di lapangan, tenda-tenda yang sudah didirikan rusak terkena dampak letusan. Oleh karena itu pelayanan dilaksanakan disesuaikan dengan kemampuan peralatan dan berupaya meminjam Aldurlap dan Alpal ke jajaran Bekandam V/Brw untuk mencukupi kebutuhan tersebut.
3. Disposisi, yaitu sikap dan komitmen dari para personel²⁹ Tepbek V-44-02.A. Dalam pelayanannya Tepbek V-44-02.A

hanya menyiapkan dapur lapangan dan mess lapangan, sehingga secara teknis personel Tepbek V-44-02.A hanya melayani jasa pemasakan sampai dengan penyajian ke kantong-kantong pengungsi.

4. Struktur birokrasi³⁰ dalam implementasi penerjunan Tepbek V-44-02.A tampaknya aspek ini menjadi salah satu faktor yang berperan besar dalam keberhasilan peran Tepbek V-44-02.A dalam penanggulangan bencana erupsi Gunung Kelud. Hal ini dapat dicermati dari keterbatasan peralatan dapur lapangan dan peralatan lainnya mampu dipecahkan dengan struktur birokrasi yang hirarkis dan di dukung oleh sistem komunikasi yang baik.

Kesuksesan penanggulangan bencana oleh Tepbek V-44-02.A lebih jauh dapat dielaborasi dari ukuran kualitas kinerja pelayanan berdasarkan ukuran berorientasi pada proses seperti yang diungkapkan Ratminto,³¹ yaitu:

1. Responsivitas dari Tepbek V-44-02.A dapat dilihat dari kemampuan personel mengenali masyarakat dan kebutuhannya serta prioritas pelayanan dapur lapangan. Penerjunan

²⁸ Ibid. 24

²⁹ Ibid. hlm. 24

³⁰ Leo Agustino. *Dasar-Dasar Kebijakan Publik*. (Bandung: Alfabeta, 2006). hlm. 149-154

³¹ Ratminto. *Manajemen Pelayanan*. (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2015).

- Tepbek V-44-02.A dilakukan setelah dilaksanakan briefing oleh Dandim 0809 Kediri dan diteruskan dengan penyiapan Alpal untuk memberikan bantuan penanganan bencana sesuai kekuatan dan kemampuan yang dimiliki dan menempatkan peralatan pada titik-titik yang telah ditentukan telah menunjukkan responsivitas dan koordinasi yang baik. Responsivitas dari Tepbek V-44-02.A juga terlihat dari upaya untuk meminjam Aldurlap dan Alpal ke jajaran Bekangdam V/Brw ketika diketahui terjadi kekurangan Aldurlap dan Alpal seperti yang diungkapkan oleh para narasumber.
2. Responsibilitas yang berkenaan dengan tingkat kesesuaian antara penyelenggaraan pelayanan oleh Tepbek V-44-02.A pada fase tanggap darurat erupsi Gunung Kelud dengan peraturan dan prosedur yang telah ditetapkan dalam UU no 24 tahun 2007 tentang Penanggulangan Bencana dan UU No. 34 Tahun 2004 tentang Tentara Nasional Indonesia dapat dinyatakan telah sesuai prosedur yang ada. Dimana Tepbek V-44-02.A terus melakukan koordinasi dengan BPBD maupun dengan pihak kecamatan mengenai jumlah pengungsi dan ketersediaan logistik.
 3. Pada aspek akuntabilitas dari penerjunan Tepbek V-44-02.A yang berkenaan dengan kesesuaian penyediaan pelayanan dapur lapangan, aspek ini dapat diketahui dimana dalam pelayanannya Tepbek V-44-02.A hanya menyiapkan dapur lapangan dan mess lapangan saja dan Tepbek Kediri hanya melayani jasa pemasakan sampai dengan penyajian ke kantong-kantong pengungsi. Hal ini tentu terdapat kesesuaian antara tugas yang diemban dan kemampuan personel Tepbek V-44-02.A dengan fungsi pelayanan yang mereka lakukan di dapur lapangan.
 4. Keadaptasian Tepbek V-44-02.A dalam pelayanan dapur lapangan pada penanganan bencana di tiga kecamatan di Kabupaten Kediri tercermin dari kemampuan para personel untuk merespon perubahan lingkungan seperti mampu beradaptasi dengan pembagian personel sesuai dengan kebutuhan di beberapa tempat ataupun dengan melakukan koordinasi dengan instansi-intansi terkait guna memperlancar kebutuhan dasar pengungsi.
 5. Pada aspek empati, Tepbek V-44-02.A menyediakan pelayanan dapur lapangan dan mess lapangan

merupakan sebuah bentuk empati terhadap masyarakat kabupaten Kediri yang menghadapi bencana erupsi Gunung Kelud. Meskipun pelayanan yang mereka lakukan berdasarkan perintah dan petunjuk dari Dandim 0809 selaku Dansatlak PB.

Dari ketujuh ukuran berorientasi pada proses, keberhasilan pelayanan Tepbek V-44-02.A dapat dilihat dari lima aspek yaitu responsivitas, responsibilitas, akuntabilitas, keadaptasian dan empati. Sedangkan pada aspek kelangsungan hidup dan transparansi tidak dapat dilihat secara langsung. Dari ketujuh aspek berorientasi pada proses tersebut secara umum proses pelayanan dapat berlangsung dengan baik dan lancar, meskipun dalam pelaksanaannya mengalami banyak kendala.

Kinerja Tepbek V-44-02.A berdasarkan ukuran yang berorientasi pada hasil dapat dicermati dari empat aspek dari lima aspek yang ada, yaitu:

1. Efektivitas dari pelayanan dapur lapangan Tepbek V-44-02.A adalah terlayannya pengunjung dengan olahan makanan yang berkualitas selama masa tanggap darurat. Pelayanan ini dilakukan secara efektif sesuai kemampuan walaupun terdapat

kekurangan alat ataupun personel. Efektifitas pelayanan juga dilakukan dengan pembagian personel ketiga kecamatan, yaitu Kecamatan Pare, Kepung dan Wates.

2. Produktivitas dari personel Tepbek V-44-02.A yang diterjunkan untuk membantu menyiapkan dan mendistribusikan makanan bagi para pengunjung tergolong baik. Hal ini meskipun terhalang oleh keterbatasan peralatan dan sejumlah logistik makanan, tetapi para personel mampu menyiapkan dan mendistribusikan makanan yang berkualitas. Produktivitas dan efektifitas pelayanan dari personel Tepbek V-44-02.A didukung pula oleh kualitas personil yang rata-rata sudah mampu dan mengetahui tugas dan tanggung jawab masing-masing sehingga tugas dapat berjalan dengan lancar dan aman.

3. Aspek ketiga yaitu kepuasan yang berkaitan dengan kemampuan Tepbek V-44-02.A memenuhi kebutuhan logistik masyarakat di tiga kecamatan pengunjung. Pada ketiga kecamatan tersebut personel Tepbek V-44-02.A mampu memasak dan mendistribusikan kebutuhan pengunjung secara maksimal. Kendatipun terdapat perubahan

jumlah penggungsi karena perpindahan penggungsi dari satu tempat ketempat lainnya, akan tetapi secara umum kebutuhan logistik konsumsi penggungsi terlayani secara baik. Meskipun terdapat kendala pula pada ketersediaan air bersih dan air minum.

4. Keadilan yang mencakup daya jangkau dan area distribusi dari pelayanan dapur lapangan Tepbek V-44-02.A dapat dikatakan baik mengingat bahwa Tepbek V-44-02.A hadir di tiga tempat dari empat kecamatan di Kabupaten Kediri yang terdampak erupsi Gunung Kelud. Hal ini juga mempertimbangkan telah terdapatnya satuan-satuan ataupun instansi terkait di dua kecamatan lainnya.

Berdasarkan keempat aspek tersebut kinerja Tepbek V-44-02.A dalam penyediaan pelayanan dapur lapangan dapat dikatakan baik.³² Berdasarkan hasil penelitian tentang aspek pelayanan yang berorientasi terhadap hasil, dapat disimpulkan bahwa Keberhasilan pelaksanaan tugas Tepbek V-44-02.A Kediri dalam membantu menanggulangi

bencana gunung meletus di Kabupaten Kediri tidak terlepas dari komposisi personel yang dihadapkan pada TOP/DSPP satuan itu sendiri. Sehingga para personel satuan memiliki kesiapan dalam merencanakan pelayanan dapur lapangan maupun mess lapangan pada operasi penanggulangan bencana Gunung Kelud. Selama ini, pelaksanaan bantuan terhadap penanggulangan bencana telah berjalan dengan cukup baik. Namun dihadapkan dengan TOP/DSPP komposisi personel Tepbek Kediri tidak memadai. Keterbatasan jumlah personel yang ada secara umum mempersulit proses penanggulangan bencana tersebut.

Di sisi lain, ketersediaan alat peralatan yang mencakup dapur lapangan dan mess lapangan yang ada di satuan dalam membantu penanggulangan bencana gunung meletus di bagi menjadi 2 (dua). Walaupun banyak membantu untuk penanggulangan bencana Gunung Kelud, namun kapasitas mess lapangan dan dapur lapangan Tepbek Kediri pada dasarnya kurang memenuhi kebutuhan dasar penggungsi.

Simpulan

Pelayanan jasa Mess dan Dapur Lapangan yang dilaksanakan oleh Tepbek V-44-02.A dalam menanggulangi bencana erupsi

³² Bismawati. "Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Mamuju Utara." *Jurnal Katalogis*. Volume 4, Nomor 3. Maret 2016.

Gunung Kelud di Kabupaten Kediri merupakan bentuk dari sistem penanggulangan bencana yang sesuai dengan Undang-Undang No. 24 Tahun 2007. Pada peristiwa Bencana Letusan Gunung Kelud pada tanggal 13 Februari 2014 terjadi pada saat belum terbentuknya BPBD kota/Kabupaten Kediri, sehingga BPBD Provinsi Jawa Timur berkoordinasi dengan Kodam Brawijaya yang memerintahkan penerjunan satuan Tepbek V-44-02.A untuk menyelenggarakan dapur lapangan dan jasa mess lapangan. Hal tersebut sejalan dengan teori yang digunakan dalam penelitian ini yaitu penyelenggaraan pelayanan dan ketampakan fisik dari penyedia layanan yang diajukan oleh Ratminto.

Pada penanggulangan erupsi Gunung Kelud terdapat kekurangan, khususnya lemahnya koordinasi antar instansi dan stakeholder yang terlibat. Koordinasi menjadi salah satu faktor yang menunjukkan performa penanggulangan bencana. Koordinasi dari Bekangdam V/Brawijaya kepada Tepbek V-44-02.A terus dilakukan untuk memenuhi keterbatasan peralatan dan personel dilapangan. Sedangkan Koordinasi menyangkut lintas organisasi yang diarahkan pada penggunaan sumber daya

secara sistematis dan efektif antara Tepbek V-44-02.A dengan BPPD dan SKPD terkait, Pemerintah Kabupaten, dan pihak lainnya berjalan kurang begitu efektif di awal penanggulangan bencana. Hal ini menunjukkan keselarasan dengan teori yang diaplikasikan pada bagain pembahasan yaitu perlu dikembangkan dua tipe koordinasi horizontal dan vertical untuk pelayanan publik.

Faktor yang berperan terhadap keberhasilan pelayanan jasa Mess dan Dapur Lapangan Tepbek V-44-02.A pada penanggulangan bencana erupsi Gunung Kelud di Kabupaten Kediri secara umum dapat dikatan berhasil berdasarkan empat variabel keberhasilan implementasi pelayanan publik yaitu komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi. Dari ketujuh ukuran berorientasi pada proses, keberhasilan pelayanan Tepbek V-44-02.A dapat berlangsung dengan baik dan lancar dari lima aspek yaitu responsivitas, tanggungjawab, akuntabilitas, keadaptasian dan empati. Sedangkan pada aspek kelangsungan hidup dan transparansi tidak dapat dilihat secara langsung pada waktu tanggap darurat. Sedangkan berdasarkan keempat aspek ukuran pelayanan yang berorientasi pada hasil, kinerja Tepbek V-44-02.A dalam

penyediaan pelayanan dapur lapangan dapat dikatakan baik. Hal ini juga menunjukkan keselarasan antara ukuran pelayanan yang berorientasi pada proses dan ukuran pelayanan yang berorientasi pada hasil. Kendatipun masih terdapat kendala dalam pelayanan jasa dapur lapangan yang dilakukan Tepbek V-44-02.A, tetapi pelayanan yang dilakukan berjalan dengan lancar dan terkoordinasi dengan baik. Kedua aspek tersebut membuktikan teori yang diajukan dalam penelitian ini yaitu teori ukuran pelayanan berorientasi pada hasil dan berorientasi pada proses.

Daftar Pustaka

Buku

- Agustino, Leo. 2006. *Dasar-Dasar Kebijakan Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Edwards III, George C. 1984. *Implementing Public Policy*. Washington: Congressional Quarterly Press.
- Handoko, T. Hani. 2003. *Manajemen Edisi Kedua*. Yogyakarta: Bpfe.
- Hasibuan, M.S.P. 2007. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Kusumasari. 2014. *Manajemen Bencana dan Kapabilitas Pemerintah Lokal*. Yogyakarta: Gava Media.
- Maarif, Syamsul. 2012. *Pikiran Dan Gagasan Penanggulangan Bencana di Indonesia*. Jakarta: Badan Nasional Penanggulangan Bencana.
- Purnomo, Hadi. 2010. *Manajemen Bencana: Respon dan Tindakan terhadap Bencana*. Yogyakarta: Med Press.
- Ratminto. 2015. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Sugiyono. 2014. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Surjadi. H. 2012. *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*. Bandung : PT. Refika Aditama.
- Tjetjep, Wimpy S. 2002. *Dari Gunung Api Hingga Otonomi Daerah*. Jakarta : Yayasan Media Bhakti Tambang.
- Triutomo, Sugeng.Dkk. 2011. *Panduan Perencanaan Kontinjensi Menghadapi Bencana*. Jakarta : Badan Nasional Penanggulangan Bencana.

Jurnal

- Agustiawan, Yosi. 2016. Pemanfaatan Teknologi Informasi Untuk Mendukung Upaya Peningkatan Kapasitas Konsultan Lokal Dalam Menangani Proyek Pasca Bencana Alam. *Teknologi*. Volume 6, Nomor 1.
- Ariyanti, Indyah Hayu. 2015. Implementasi Kebijakan Penanggulangan Bencana. *Kebijakan Dan Manajemen Publik*. Volume 3, Nomor 2.
- Bismawati. 2016. Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Mamuju Utara. *Jurnal Katalogis*. Volume 4, Nomor 3, (Maret).
- Bnpb. 2014. Kemanusiaan Adalah Kehidupan: Ngaseri Camat Ngancar. Jakarta: *Majalah Gema Bnpb*. Volume 5 Nomor 3, (Desember).

Ryan, B., dkk. 2013. Capacity Building for Environmental Health Disaster Management. *The 4th International Seminar on Environmental Engineering (ISEE)*. Denpasar.

Berita dan Sumber on-line

Ilmie, M. Irfan. 2014. Gaya Mengungsi Anggota Dprd Saat Kelud Meletus. [Www.Antarajatim.Com](http://www.Antarajatim.Com). 14 Februari.

Kedirikab.go.id. 2015. arsitek penanggulangan bencana erupsi gunung kelud. [Www.kedirikab.go.id](http://www.kedirikab.go.id). 13 Februari

kominfo.jatimprov.go.id. 2014. Jumlah Pengungsi Erupsi Kelud Capai 87.629 Jiwa. Kominfo.Jatimprov.gov. 14 Februari.

Masyhari, Nanang. 2014. Duh! Kelud Waspada, Bpbd Kediri Belum Terbentuk. [Http://Beritajatim.Com](http://Beritajatim.Com). 06 Februari.

Priatmojo, Dedy & Darmawan, Zahrul. 2014. Pasukan Brimob Kelapa Dua Dikerahkan Ke Gunung Kelud. [Http://Nasional.News.Viva.Co.Id](http://Nasional.News.Viva.Co.Id). 15 Februari.

Putra, Arsana. 2013. Peran Bekang Dalam Penanggulangan Bencana Alam. [Http://Www.Bekangdam-Mulawarman.Mil.Id](http://Www.Bekangdam-Mulawarman.Mil.Id). 20 Maret.

Sadewo., Joko. 2014. Data Korban Tewas dan Pengungsi Erupsi Gunung Kelud. Www.Republika.co.id. 14 Februari.

Sulistiyawati, Laeny. 2014. Korban Erupsi Gunung Kelud Kesulitan Air Bersih. Www.republika.co.id. 8 maret.

Suryono. 2014. Ironi, Pemkab Kediri Tak Punya Badan Penanggulangan Bencana Daerah. [Http://Www.Lensaindonesia.Com](http://Www.Lensaindonesia.Com). 15 Februari