



## **Evaluasi Kinerja Bidang Pusat Pengendalian Operasi Penanggulangan Bencana Dalam Upaya Pengurangan Risiko Bencana Banjir Di Kelurahan Babura**

### ***Performance Evaluation of the Disaster Management Operations Control Center in Flood Risk Reduction Efforts in Babura Village***

**Annisa Sofiana\* & Bahrum Jamil**

Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Medan Area, Indonesia

#### **Abstrak**

Banjir merupakan bencana yang paling sering terjadi di Kota Medan dan menuntut adanya upaya penanggulangan yang efektif, terkoordinasi, dan berkelanjutan. Salah satu lembaga yang memiliki peran strategis adalah Badan Penanggulangan Bencana Daerah (BPBD) Kota Medan melalui Pusat Pengendalian Operasi Penanggulangan Bencana (PUSDALOPS-PB). Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kinerja PUSDALOPS-PB dalam upaya pengurangan risiko bencana banjir serta mengidentifikasi faktor-faktor penghambat dalam pelaksanaannya. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan teknik pengumpulan data berupa wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi. Informan penelitian terdiri atas Kepala BPBD, staf PUSDALOPS-PB, dan masyarakat penerima layanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa PUSDALOPS-PB telah melaksanakan berbagai program mitigasi dan kesiapsiagaan, seperti sosialisasi dan pembentukan forum pengurangan risiko bencana. Namun, kinerja lembaga ini masih terkendala oleh keterbatasan sumber daya manusia, peralatan yang kurang memadai, serta koordinasi antarinstansi yang belum optimal. Faktor lain yang menjadi hambatan adalah rendahnya kesadaran masyarakat mengenai mitigasi bencana serta keterbatasan anggaran. Penelitian ini merekomendasikan peningkatan kapasitas sumber daya manusia, penguatan koordinasi lintas instansi, dan pemberdayaan masyarakat dalam kegiatan mitigasi banjir.

**Kata Kunci:** Evaluasi Kinerja; PUSDALOPS-PB; Pengurangan Risiko Bencana; BPBD Kota Medan; Bencana Banjir

#### **Abstract**

Floods are the most frequent disaster in Medan City, requiring effective, coordinated, and sustainable disaster management efforts. One of the key institutions responsible for this task is the Medan City Regional Disaster Management Agency (BPBD) through the Disaster Management Operations Control Center (PUSDALOPS-PB). This study aims to evaluate the performance of PUSDALOPS-PB in reducing flood disaster risks and to identify the inhibiting factors in its implementation. A qualitative approach was applied using in-depth interviews, observations, and documentation as data collection techniques. The research informants consisted of the Head of BPBD, PUSDALOPS-PB staff, and community members as service recipients. The findings reveal that PUSDALOPS-PB has carried out several mitigation and preparedness programs, such as public awareness campaigns and the establishment of disaster risk reduction forums. However, its performance remains hindered by limited human resources, inadequate equipment, and suboptimal inter-agency coordination. Additional obstacles include low community awareness of disaster mitigation and budgetary constraints. This study recommends enhancing human resource capacity, strengthening inter-agency coordination, and promoting greater community participation in flood mitigation activities.

**Keywords:** Performance Evaluation; PUSDALOPS-PB; Disaster Risk Reduction; BPBD Medan City; Flood Disaster

**How to Cite:** Sofiana, A., & Jamil, B. (2025). Evaluasi Kinerja Bidang Pusat Pengendalian Operasi Penanggulangan Bencana Dalam Upaya Pengurangan Risiko Bencana Banjir Di Kelurahan Babura. *Jurnal Ilmu Pemerintahan, Administrasi Publik, Ilmu Komunikasi (JIPIKOM)*, 7(2): 390-397

\*E-mail: [annisasofiana1309@gmail.com](mailto:annisasofiana1309@gmail.com)

ISSN 2722-1148 (Online)



## **PENDAHULUAN**

Indonesia, sebagai negara dengan tingkat kerawanan bencana yang tinggi, terus berusaha meningkatkan sistem penanggulangan bencana untuk meminimalkan dampak yang ditimbulkan oleh bencana alam (Nurhasna et al., 2025). Sebagai bentuk respons terhadap tantangan tersebut, pemerintah Indonesia melalui Badan Penanggulangan Bencana Daerah (BPBD) di tingkat provinsi dan kabupaten/kota, menjalankan peran penting dalam pengelolaan penanggulangan bencana. BPBD memiliki fungsi untuk menyusun dan melaksanakan kebijakan yang terkait dengan mitigasi, kesiapsiagaan, penanggulangan, dan rehabilitasi pasca bencana (Bria et al., 2025).

Bencana alam di Indonesia, seperti banjir, gempa bumi, dan kebakaran, merupakan fenomena yang tidak dapat diprediksi dengan pasti waktu dan tempat kejadiannya. Oleh karena itu, penanggulangan bencana membutuhkan kesiapsiagaan yang terstruktur dan sistematis (Yunus et al., 2024). Salah satu lembaga yang terlibat langsung dalam penanggulangan bencana adalah Pusat Pengendalian Operasi Penanggulangan Bencana (PUSDALOPS-PB), yang berfungsi untuk mengelola informasi kebencanaan dan berkoordinasi dengan berbagai pihak terkait dalam upaya penanggulangan bencana (Fernando et al., 2021).

Kota Medan, yang terletak di Provinsi Sumatera Utara, adalah daerah dengan tingkat kerawanan bencana yang tinggi, terutama bencana banjir. Geografis Kota Medan yang berada di kawasan rendah dengan banyaknya sungai menjadikannya sangat rentan terhadap bencana banjir. Data bencana menunjukkan bahwa banjir adalah bencana yang paling sering terjadi di Kota Medan, dengan berbagai dampak yang ditimbulkan, seperti kerusakan rumah, fasilitas umum, dan bahkan korban jiwa. Hal ini menunjukkan perlunya evaluasi terhadap upaya penanggulangan bencana yang telah dilakukan oleh BPBD Kota Medan, terutama melalui bidang PUSDALOPS-PB (Data Informasi Bencana Indonesia, 2019-2023).

Upaya penanggulangan bencana yang efektif memerlukan pengelolaan data dan informasi yang baik, serta koordinasi yang terstruktur antara instansi terkait. PUSDALOPS-PB berperan sebagai pusat informasi dan koordinasi yang menghubungkan pemerintah daerah, BPBD, dan masyarakat dalam menghadapi bencana (Lomban & Jamalullail, 2022). PUSDALOPS-PB diharapkan dapat memberikan respons yang cepat, akurat, dan terkoordinasi dalam setiap tahap penanggulangan bencana, mulai dari prabencana, saat bencana, hingga pascabencana (Arzuri & Zulfiningrum, 2025).

Sistem penanggulangan bencana yang baik tidak hanya bergantung pada sumber daya manusia (SDM) yang terampil, tetapi juga pada peralatan yang memadai serta sistem koordinasi antar instansi yang efektif (Koda et al., 2025). BPBD Kota Medan menghadapi tantangan dalam hal keterbatasan sumber daya manusia, peralatan penanggulangan bencana yang terbatas, dan koordinasi antar instansi yang belum optimal. Evaluasi kinerja PUSDALOPS-PB diperlukan untuk mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan dalam sistem penanggulangan bencana yang ada serta untuk memberikan rekomendasi perbaikan bagi peningkatan kinerja BPBD (Bintoro dan Daryanto, 2017).

Salah satu aspek yang perlu dievaluasi adalah kualitas layanan yang diberikan oleh PUSDALOPS-PB dalam menghadapi bencana (Lestari et al., 2022). Evaluasi kinerja ini bertujuan untuk menilai apakah PUSDALOPS-PB telah mencapai tujuan yang ditetapkan dalam pengurangan risiko bencana dan apakah kinerja tersebut sesuai dengan standar yang diharapkan oleh masyarakat dan pemerintah. Sejauh mana respons terhadap bencana dilakukan secara cepat dan tepat sangat bergantung pada kesiapan dan efektivitas kinerja PUSDALOPS-PB dalam melaksanakan tugasnya (Suprihanto dalam Uno, 2014).

Pengurangan risiko bencana (PRB) merupakan bagian dari upaya mitigasi yang bertujuan untuk mengurangi dampak buruk yang ditimbulkan oleh bencana (Wibisono et al., 2024). PRB

tidak hanya berfokus pada aspek teknis, tetapi juga pada peningkatan kesadaran masyarakat, perencanaan partisipatif, serta pemberdayaan masyarakat untuk menghadapi potensi bencana (Mulyandari, 2025). Oleh karena itu, evaluasi terhadap pengurangan risiko bencana yang dilakukan oleh BPBD Kota Medan melalui PUSDALOPS-PB menjadi sangat penting untuk mengetahui sejauh mana langkah-langkah mitigasi yang diambil sudah efektif.

Penting untuk memahami faktor-faktor yang menjadi penghambat dalam evaluasi kinerja PUSDALOPS-PB. Beberapa faktor yang dapat mempengaruhi kinerja adalah keterbatasan sumber daya, permasalahan dalam koordinasi antar instansi, serta kurangnya kesadaran masyarakat terhadap pentingnya mitigasi bencana. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi faktor-faktor tersebut dan memberikan rekomendasi perbaikan dalam sistem penanggulangan bencana di Kota Medan (Mangkunegara, 2012).

Evaluasi kinerja juga bertujuan untuk mengidentifikasi apakah program-program yang telah dilaksanakan oleh PUSDALOPS-PB dapat mencapai tujuan yang diinginkan. Misalnya, apakah upaya sosialisasi dan pelatihan kepada masyarakat terkait mitigasi bencana telah berhasil mengurangi dampak dari bencana yang terjadi. Hal ini penting untuk menentukan langkah-langkah perbaikan dan untuk meningkatkan efektivitas PUSDALOPS-PB dalam mengurangi risiko bencana (Agus Sunyoto dalam Mangkunegara, 2012).

Dengan fokus pada evaluasi kinerja bidang PUSDALOPS-PB dalam pengurangan risiko bencana, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi yang signifikan dalam meningkatkan kualitas sistem penanggulangan bencana di Kota Medan. Selain itu, hasil dari penelitian ini juga dapat menjadi pedoman bagi BPBD Kota Medan dan instansi terkait dalam merencanakan dan melaksanakan program-program mitigasi bencana yang lebih efektif di masa depan.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengevaluasi kinerja PUSDALOPS-PB dalam pengurangan risiko bencana di Kota Medan. Penelitian ini juga bertujuan untuk menganalisis faktor-faktor penghambat yang dapat mempengaruhi kinerja PUSDALOPS-PB dalam melaksanakan tugasnya, serta memberikan rekomendasi perbaikan berdasarkan hasil evaluasi. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran yang jelas tentang bagaimana PUSDALOPS-PB berfungsi dalam menghadapi bencana, serta bagaimana upaya mitigasi dapat ditingkatkan (Harvard dalam Hery, 2019).

Seiring dengan pentingnya evaluasi kinerja ini, peneliti juga menyajikan dasar teoritis yang digunakan dalam penelitian ini. Teori Evaluasi Kinerja menurut Mahsun (2013) dan Robbins & Judge (2017) untuk mendeskripsikan kualitas kinerja yang dilakukan oleh PUSDALOPS-PB, dengan indikator-indikator seperti Efektivitas, Efisiensi, Responsivitas, Akuntabilitas dan Kualitas Pelayanan. Melalui pendekatan ini, penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan kinerja PUSDALOPS-PB, dan hambatan dalam kinerjanya dalam penanggulangan bencana di Kota Medan. Dengan demikian, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi perbaikan kebijakan penanggulangan bencana yang lebih baik, lebih efisien, dan lebih terkoordinasi (Stufflebeam dalam Akbar, 2018).

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif untuk mengevaluasi kinerja Bidang Pusat Pengendalian Operasi Penanggulangan Bencana (PUSDALOPS-PB) pada Badan Penanggulangan Bencana Daerah (BPBD) Kota Medan dalam upaya pengurangan risiko bencana. Pendekatan kualitatif dipilih karena penelitian ini bertujuan untuk memperoleh pemahaman yang mendalam mengenai praktik penanggulangan bencana yang dilakukan oleh BPBD, serta faktor-faktor yang memengaruhi kinerjanya (Creswell & Poth, 2018).

Data dalam penelitian ini dikumpulkan melalui tiga teknik utama, yaitu wawancara, observasi, dan dokumentasi. Teknik wawancara digunakan untuk memperoleh data langsung dari informan kunci, informan utama, dan informan tambahan. Wawancara dilakukan secara mendalam dengan menggunakan panduan wawancara semi-terstruktur untuk memastikan bahwa informasi yang diperoleh relevan dengan tujuan penelitian (Sugiyono, 2019). Wawancara ini bertujuan untuk menggali pemahaman dan pengalaman informan terkait kinerja PUSDALOPS-PB dalam penanggulangan bencana.

Selain itu, peneliti melakukan observasi langsung terhadap kegiatan operasional BPBD, khususnya PUSDALOPS-PB, dalam melaksanakan tugas-tugasnya, baik pada saat bencana maupun dalam kegiatan prabencana dan pascabencana. Observasi digunakan untuk memberikan gambaran nyata mengenai sistem koordinasi, efektivitas komunikasi, serta pelaksanaan kebijakan yang diterapkan di lapangan (Miles, Huberman, & Saldaña, 2014).

Teknik dokumentasi juga digunakan untuk mengumpulkan data sekunder berupa dokumen-dokumen resmi yang terkait dengan kebijakan, laporan kegiatan, serta data bencana yang dikeluarkan oleh BPBD Kota Medan. Dokumentasi ini mencakup laporan tahunan, pedoman kerja, serta kebijakan penanggulangan bencana yang relevan sebagai bahan evaluasi kinerja (Bowen, 2009).

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kinerja Pusat Pengendalian Operasi Penanggulangan Bencana (PUSDALOPS-PB) pada Badan Penanggulangan Bencana Daerah (BPBD) Kota Medan dalam upaya pengurangan risiko bencana, serta mengidentifikasi faktor-faktor penghambat dalam pelaksanaannya. Berdasarkan hasil penelitian di lapangan, temuan yang diperoleh mencakup dua hal utama: evaluasi kinerja PUSDALOPS-PB dalam pengurangan risiko bencana dan faktor penghambat dalam pelaksanaan tugasnya.

### **Evaluasi Kinerja PUSDALOPS-PB dalam Pengurangan Risiko Bencana**

#### **1. Efektivitas**

Efektivitas merupakan tingkat pencapaian tujuan dan sasaran organisasi sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan (Mahsun, 2013; Robbins & Judge, 2017). Dalam konteks PUSDALOPS-PB Kota Medan, efektivitas dapat dilihat dari sejauh mana lembaga ini berhasil melaksanakan program pengurangan risiko bencana banjir, seperti sosialisasi mitigasi dan pembentukan forum pengurangan risiko bencana.

Namun, hasil penelitian menunjukkan bahwa keterbatasan sumber daya manusia (SDM) masih menjadi kendala utama. Hal ini sebagaimana diungkapkan oleh salah satu informan dari pihak internal BPBD Kota Medan:

“Kami sudah rutin melakukan sosialisasi ke masyarakat, terutama di daerah rawan banjir. Namun, karena personel kami terbatas, belum semua kelurahan bisa terjangkau secara maksimal.” (Wawancara dengan Kepala Seksi PUSDALOPS-PB, 12 Mei 2025).

Keterbatasan ini juga dirasakan oleh masyarakat sebagai penerima layanan. Seorang warga Kelurahan Babura menyebutkan:

“Kalau banjir datang tiba-tiba, kadang respons dari BPBD agak lambat karena jumlah petugas di lapangan tidak sebanding dengan wilayah yang harus ditangani.” (Wawancara dengan warga Babura, 14 Mei 2025).

#### **2. Efisiensi**

Efisiensi adalah perbandingan optimal antara input (sumber daya yang digunakan) dengan output (hasil yang diperoleh). Organisasi dikatakan efisien apabila mampu mencapai hasil maksimal dengan penggunaan sumber daya minimal (Mahsun, 2013; Robbins & Judge, 2017).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa keterbatasan anggaran dan peralatan menghambat efisiensi PUSDALOPS-PB. Seorang pejabat internal BPBD menyatakan:

“Untuk alat-alat penanggulangan, kami masih sangat terbatas. Kadang harus berbagi dengan instansi lain, sehingga saat bencana besar datang, kami kewalahan.” (Wawancara dengan Staf PUSDALOPS-PB, 13 Mei 2025).

Hal ini juga dirasakan masyarakat yang menilai bahwa distribusi bantuan sering tidak merata akibat keterbatasan logistik. Salah seorang tokoh masyarakat mengatakan:

“Bantuan ada, tapi kadang datangnya lama dan tidak semua warga kebagian cepat. Saya kira ini karena logistik dan tenaga memang kurang.” (Wawancara dengan tokoh masyarakat Babura, 15 Mei 2025).

### **3. Responsivitas**

Responsivitas adalah kemampuan organisasi mengenali kebutuhan masyarakat, menyesuaikan pelayanan dengan harapan publik, serta memberikan respons cepat dan tepat terhadap permasalahan yang muncul (Mahsun, 2013; Robbins & Judge, 2017).

Di Kota Medan, PUSDALOPS-PB telah menyediakan layanan melalui media sosial dan pusat informasi. Namun, sebagian masyarakat merasa informasi yang diberikan masih kurang jelas. Seorang warga menyampaikan:

“Kami sering bingung ke mana harus mengungsi. Informasi evakuasi kadang terlambat sampai ke warga, jadi banyak yang menunggu arahan langsung di lokasi banjir.” (Wawancara dengan warga Babura, 14 Mei 2025).

Pernyataan ini sejalan dengan pengakuan dari staf internal:

“Kami sudah gunakan media sosial untuk menyampaikan informasi, tapi jangkauan informasinya belum semua warga bisa akses, terutama yang tidak aktif di internet.” (Wawancara dengan staf PUSDALOPS-PB, 13 Mei 2025).

### **4. Akuntabilitas**

Akuntabilitas adalah bentuk pertanggungjawaban organisasi atas kebijakan, program, dan penggunaan sumber daya kepada pihak berwenang maupun masyarakat (Mahsun, 2013; Robbins & Judge, 2017).

Dalam praktiknya, PUSDALOPS-PB telah membuat laporan tahunan. Namun, transparansi anggaran masih dipertanyakan. Salah satu informan dari kalangan masyarakat menyebutkan:

“Kami jarang tahu bagaimana dana bencana itu dipakai. Yang terlihat hanya bantuan langsung, tapi rincian penggunaannya tidak pernah disampaikan secara terbuka.” (Wawancara dengan warga Babura, 15 Mei 2025).

Sementara itu, pejabat internal menyatakan adanya upaya untuk menjaga transparansi meski diakui masih ada kekurangan:

“Kami selalu buat laporan ke pemerintah daerah. Hanya saja memang belum semua bisa kami publikasikan langsung ke masyarakat karena keterbatasan mekanisme.” (Wawancara dengan Kepala BPBD Kota Medan, 12 Mei 2025).

### **5. Kualitas Pelayanan**

Kualitas pelayanan adalah tingkat kesesuaian antara pelayanan yang diberikan dengan kebutuhan, harapan, dan standar pelayanan publik yang berlaku (Mahsun, 2013; Robbins & Judge, 2017).

PUSDALOPS-PB telah berupaya memberikan pelayanan melalui penyuluhan dan bantuan darurat, tetapi kualitas layanan masih dipandang kurang memadai. Hal ini diakui oleh seorang warga:

“Kalau ada banjir, bantuan memang ada datang, tapi kadang tidak sesuai kebutuhan kami, misalnya makanan cepat habis atau bantuan datang saat kondisi sudah agak reda.” (Wawancara dengan warga Babura, 15 Mei 2025).

Dari pihak internal, staf PUSDALOPS-PB menekankan bahwa mereka terus berusaha meningkatkan pelayanan:

“Kami selalu evaluasi setelah penanganan bencana. Harapannya ke depan, bantuan bisa lebih cepat dan sesuai kebutuhan masyarakat.” (Wawancara dengan staf PUSDALOPS-PB, 13 Mei 2025).

### **Faktor Penghambat Evaluasi Kinerja PUSDALOPS-PB dalam Pengurangan Risiko Bencana**

Penelitian ini menemukan bahwa kinerja Pusat Pengendalian Operasi Penanggulangan Bencana (PUSDALOPS-PB) dalam upaya pengurangan risiko bencana di Kota Medan masih menghadapi sejumlah kendala yang signifikan. Hambatan-hambatan ini bersumber dari aspek koordinasi antarinstansi, keterbatasan anggaran, rendahnya partisipasi masyarakat, hingga masalah kapasitas sumber daya manusia (SDM). Faktor-faktor tersebut saling berkaitan dan berkontribusi pada belum optimalnya pelaksanaan program mitigasi maupun kesiapsiagaan bencana.

Salah satu faktor utama yang menghambat efektivitas PUSDALOPS-PB adalah lemahnya koordinasi antarinstansi. BPBD sebagai lembaga yang berfungsi sebagai koordinator penanggulangan bencana, dalam praktiknya masih mengalami kesulitan dalam menyinergikan peran berbagai pihak terkait, seperti Dinas Pekerjaan Umum, Dinas Kesehatan, dan unsur TNI/Polri. Kondisi ini menyebabkan proses pengambilan keputusan dalam situasi darurat sering terlambat. Ketika banjir terjadi di beberapa titik secara bersamaan, keterlambatan koordinasi dapat mengakibatkan lambatnya distribusi bantuan dan respon lapangan. Hambatan koordinasi ini menunjukkan perlunya mekanisme komunikasi yang lebih jelas, prosedur standar yang baku, serta sistem komando yang tegas agar penanganan bencana dapat dilakukan lebih cepat, tepat, dan terarah.

Selain itu, keterbatasan anggaran juga menjadi salah satu kendala krusial. Meskipun pemerintah daerah telah mengalokasikan dana untuk penanggulangan bencana, jumlahnya masih jauh dari memadai untuk memenuhi kebutuhan operasional di lapangan. Anggaran yang terbatas menghambat pengadaan peralatan penanggulangan bencana yang modern dan memadai, serta memperlambat program peningkatan kapasitas SDM. Lebih jauh, keterbatasan dana juga memengaruhi keberlanjutan program mitigasi jangka panjang, seperti pembangunan infrastruktur pengendali banjir dan pengembangan sistem peringatan dini. Akibatnya, upaya penanggulangan bencana cenderung lebih reaktif daripada preventif, yang pada akhirnya menurunkan efektivitas PUSDALOPS-PB dalam mengurangi risiko bencana banjir secara berkelanjutan.

Faktor lain yang juga berpengaruh adalah rendahnya partisipasi aktif masyarakat dalam kegiatan mitigasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa meskipun BPBD telah melaksanakan berbagai sosialisasi mengenai pentingnya kesiapsiagaan, tingkat keterlibatan masyarakat tetap rendah. Hal ini disebabkan oleh kurangnya pemahaman masyarakat mengenai dampak jangka panjang bencana banjir serta pandangan bahwa penanggulangan bencana sepenuhnya merupakan tanggung jawab pemerintah. Rendahnya kesadaran kolektif ini membuat program mitigasi berbasis komunitas sulit berjalan efektif. Padahal, keberhasilan pengurangan risiko bencana sangat dipengaruhi oleh keterlibatan masyarakat sebagai aktor utama di lapangan.

Keterbatasan dalam kapasitas sumber daya manusia juga menjadi hambatan penting. Meskipun telah ada program pelatihan, masih banyak staf PUSDALOPS-PB yang belum menguasai

teknologi dan peralatan modern yang dibutuhkan untuk penanganan bencana. Kondisi ini berdampak pada lambatnya respon dalam situasi darurat yang memerlukan keterampilan khusus, seperti penggunaan sistem informasi kebencanaan, perangkat evakuasi, maupun teknologi komunikasi darurat. Rendahnya kompetensi teknis ini tidak hanya menurunkan efektivitas respon, tetapi juga menambah beban koordinasi antarinstansi karena sebagian pekerjaan tidak dapat diselesaikan secara mandiri oleh PUSDALOPS-PB.

Secara keseluruhan, hasil penelitian menegaskan bahwa kinerja PUSDALOPS-PB dalam pengurangan risiko bencana banjir masih dihadapkan pada empat hambatan utama, yaitu koordinasi antarinstansi yang belum optimal, anggaran yang terbatas, rendahnya partisipasi masyarakat, dan kapasitas SDM yang masih perlu ditingkatkan. Oleh karena itu, penelitian ini merekomendasikan beberapa langkah strategis. Pertama, memperkuat koordinasi lintas instansi melalui penyusunan prosedur baku dan penggunaan teknologi informasi terpadu. Kedua, memperbesar alokasi anggaran untuk penanggulangan bencana agar program mitigasi dan kesiapsiagaan dapat dilaksanakan secara berkesinambungan. Ketiga, meningkatkan kesadaran dan partisipasi masyarakat melalui pendekatan partisipatif, pendidikan kebencanaan, dan pemberdayaan komunitas. Keempat, meningkatkan kualitas SDM PUSDALOPS-PB melalui pelatihan teknis berkelanjutan serta penggunaan peralatan modern yang mendukung kerja lapangan.

Dengan mengatasi hambatan-hambatan tersebut, diharapkan kinerja PUSDALOPS-PB dapat lebih optimal dalam melaksanakan mandatnya, sehingga upaya pengurangan risiko bencana banjir di Kota Medan dapat tercapai secara efektif, efisien, dan berkelanjutan.

## **SIMPULAN**

Penelitian ini menyimpulkan bahwa kinerja Pusat Pengendalian Operasi Penanggulangan Bencana (PUSDALOPS-PB) BPBD Kota Medan dalam pengurangan risiko bencana banjir telah berjalan, namun masih menghadapi berbagai kendala. Berdasarkan lima indikator evaluasi kinerja, efektivitas PUSDALOPS-PB terlihat dari pelaksanaan sosialisasi mitigasi dan pembentukan forum pengurangan risiko, tetapi keterbatasan sumber daya manusia dan jangkauan pelayanan membuat hasilnya belum maksimal. Efisiensi juga terhambat oleh anggaran dan peralatan yang terbatas, sehingga distribusi bantuan dan operasional di lapangan belum optimal. Responsivitas masih lemah karena keterlambatan penyampaian informasi evakuasi dan rendahnya jangkauan komunikasi, sedangkan akuntabilitas perlu ditingkatkan melalui transparansi anggaran dan laporan publik yang lebih terbuka. Kualitas pelayanan dinilai masyarakat cukup baik, tetapi belum konsisten dalam ketepatan waktu dan kesesuaian bantuan.

Selain itu, terdapat empat faktor penghambat utama kinerja PUSDALOPS-PB, yakni lemahnya koordinasi antarinstansi, keterbatasan anggaran, rendahnya partisipasi masyarakat, serta keterbatasan kapasitas SDM. Oleh karena itu, perbaikan diperlukan melalui penguatan koordinasi lintas instansi, penambahan alokasi anggaran, peningkatan kesadaran dan keterlibatan masyarakat, serta pelatihan teknis berkelanjutan bagi SDM. Dengan langkah-langkah tersebut, diharapkan kinerja PUSDALOPS-PB dapat lebih optimal, efektif, dan berkelanjutan dalam pengurangan risiko bencana banjir di Kota Medan.

## **REFERENSI**

- Akbar, R. (2018). *Evaluasi kinerja dalam administrasi publik*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Arzuri, M. R., & Zulfiningrum, R. (2025). Disaster Communication dalam Mitigasi Penanggulangan Banjir. *Professional: Jurnal Komunikasi Dan Administrasi Publik*, 12(1), 449–458.
- Bintoro, B., & Daryanto, A. (2017). *Indikator kinerja dalam organisasi publik*. Rajawali Pers.

- Bowen, G. A. (2009). Document analysis as a qualitative research method. *Qualitative Research Journal*, 9(2), 27–40. <https://doi.org/10.3316/ORI0902027>
- Bria, J. K. I., Kase, P., & Rene, M. O. (2025). Peran Badan Penanggulangan Bencana Daerah (Bpbd) Dalam Penanggulangan Bencana Banjir Di Kabupaten Malaka Pada Tahun 2024. *Kybernology Jurnal Ilmu Pemerintahan Dan Administrasi Publik*, 3(1), 139–156.
- Creswell, J. W., & Poth, C. N. (2018). *Qualitative inquiry and research design: Choosing among five approaches* (4th ed.). Sage Publications.
- Fernando, G. W., Kalsum, E., & Putro, J. D. (2021). Pusat Penanggulangan Bencana Kabupaten Sintang. *JMARS: Jurnal Mosaik Arsitektur*, 9(2), 413–425.
- Hery, A. (2019). *Manajemen kinerja organisasi publik*. Bandung: Alfabeta.
- Jayasaputra, F., Syauta, J. H., & Pongtiku, A. (2022). Pengaruh Disiplin Kerja, Kemampuan Kerja Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Jayapura. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 13(2), 92–105.
- Koda, C. B., Ola, U., & Boro, V. I. A. (2025). Kesiapsiagaan Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Lembata Dalam Penanganan Bencana Alam Di Kabupaten Lembata. *Journal Education and Government Wiyata*, 3(1), 58–73.
- Lestari, P., Paripurno, E. T., Nadeak, J., Julistantie, E., Indrasmara, H. P., & Rahayu, E. I. (2022). Simulasi Komunikasi Bencana Melalui Pusat Pengendalian Operasi Penanggulangan Bencana (PUSDALOPS PB). *Jurnal Ilmu Komunikasi*, 20(2), 255–272.
- Lomban, A. A., & Jamalullail, J. (2022). Komunikasi Risiko Pusat Pengendalian Operasi Penanggulangan Bencana (PUSDALOPS-PB) Dalam Kesiapan Menghadapi Ancaman Bencana. *NUSANTARA: Jurnal Ilmu Pengetahuan Sosial*, 9(2), 495–504.
- Mangkunegara, A. A. (2012). *Manajemen sumber daya manusia*. PT Remaja Rosdakarya.
- Mahsun, M. (2013). *Pengukuran kinerja sektor publik*. BPFY Yogyakarta.
- Miles, M. B., & Huberman, A. M. (2013). *Qualitative data analysis: A methods sourcebook* (3rd ed.). SAGE Publications.
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2014). *Qualitative data analysis: A methods sourcebook* (3rd ed.). Sage Publications.
- Mulyandari, R. (2025). Ketahanan Masyarakat dalam Perspektif Pengurangan Risiko Bencana: Studi Kasus Kalurahan Jogotirto. *Reinforcement Review in Civil Engineering Studies and Management*, 4(1), 23–33.
- Nurhasna, F., Saepudin, E. A., Revita, N., Cahya, R., & Dewi, S. M. (2025). Efektivitas Kebijakan Manajemen Bencana Dalam Mengurangi Dampak Sosial Dan Ekonomi. *PENG: Jurnal Ekonomi Dan Manajemen*, 2(1b), 1984–1992.
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2017). *Organizational behavior* (17th ed.). Pearson Education.
- Sugiyono. (2019). *Metode penelitian kualitatif, kuantitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Robbins, S. P. (2017). *Organizational behavior* (16th ed.). Pearson Education.
- Stufflebeam, D. L. (2014). *The evaluation of educational programs and systems*. John Wiley & Sons.
- Sugiyono. (2013). *Metode penelitian kualitatif dan kuantitatif*. Alfabeta.
- Sunyoto, A. (2012). *Evaluasi kinerja dalam organisasi publik*. Ghalia Indonesia.
- Wibisono, N., Sukendro, A., Heridadi, H., Widodo, P., Kusuma, K., & Wilopo, W. (2024). Infrastruktur Tangguh Bencana Sebagai Bentuk Mitigasi Dalam Pengurangan Risiko Bencana. *NUSANTARA: Jurnal Ilmu Pengetahuan Sosial*, 11(7), 2893–2898.
- Yunus, A. Y., Ahmad, S. N., Latief, R., Mulfiyanti, D., Badrun, B., Syarif, M., Rachman, R. M., Sya'ban, A. R., Wulansari, I., & Aryadi, A. (2024). *Bencana alam dan manajemen risiko bencana*. Tohar Media.