

**PERSEPSI PUBLIK TERHADAP KINERJA PEMERINTAH
KOTA PEKANBARU DALAM PENGENDALIAN BANJIR
TAHUN 2015-2017**

Abstract

The Pekanbaru City has a densely populated population of more than one million. Along with the development of Pekanbaru City into a Metropolitan City, it is inseparable from various problems that arise, namely the problem of flooding. The problem of flooding is a problem that does not resolve every year. This was caused by the development of Pekanbaru City which was not followed by adequate flood control infrastructure systems. In this case, of course, the public spotlight on the performance of the government in overcoming flood problems in the city of Pekanbaru. The formulation of the problem in this study is What is the public perception of the performance of the Pekanbaru City Government in 2015-2017 Flood Control?

This study aims to determine how public perceptions of the performance of the Pekanbaru City Government in flood control in 2015-2017 are seen from aspects: (1) Productivity, (2) Service Quality, (3) Responsiveness, (4) Responsibility, and (5) Accountability. This research is a descriptive study using the Mixed Method approach. The data collection technique in this study is to use a survey technique by taking a sample of 100 people from one population using a questionnaire as a means of collecting basic data and using interview techniques with a total of 10 informants. Data analysis used for quantitative methods is quantitative analysis and analysis for qualitative methods using qualitative analysis, and finally is analyzing data combined with qualitative analysis and quantitative analysis.

The results of the study concluded that public perception regarding the performance of the Pekanbaru City Government in 2015-2017 flood control was still not good. This is shown from the results of the average value of each indicator (productivity, service quality, responsiveness, responsibility, and accountability) which is equal to 1.95 which is in the range of 1.76 - 2.50 which shows unfavorable criteria. In this case the public considers that the Pekanbaru City Government has not been able to optimize the implementation of flood control in Pekanbaru City.

Keywords: Public Perception, Performance of Pekanbaru City Government, Flood Control

*** Sandra Setia Putri, Baskoro Wicaksono**

***Adalah Mahasiswa dan Dosen Jurusan Ilmu Pemerintahan FISIP Universitas Riau**

PENDAHULUAN

Sebagai ibukota Provinsi Riau, Kota Pekanbaru merupakan pusat pemerintahan, pusat kegiatan ekonomi, pendidikan, dan kebudayaan Melayu. Kota Pekanbaru terletak di kawasan strategis dengan pertambahan penduduk yang tinggi setiap tahunnya, sehingga menyebabkan pesatnya perkembangan yang mengiringi Kota Pekanbaru.

Seiring dengan berkembangnya Kota Pekanbaru menjadi Kota Metropolitan, tidak terlepas dari berbagai permasalahan yang muncul. Salah satunya adalah permasalahan banjir/genangan. Bencana Banjir merupakan fenomena alam yang terjadi akibat intensitas curah hujan yang tinggi. Intensitas tinggi tersebut disebabkan oleh tidak tertampungnya limpasan air permukaan oleh jaringan pematusan suatu wilayah. Kondisi tersebut berdampak pada timbulnya genangan di wilayah tersebut yang dapat meresahkan masyarakat. (Harjadi, dkk, 2007).

Banjir/genangan yang terjadi di Kota Pekanbaru disebabkan oleh:

- a. Kurangnya kapasitas infrastruktur drainase mikro dan tidak berfungsinya saluran eksisting yang diakibatkan oleh penyempitan saluran drainase dan sedimentasi.
- b. Pendangkalan dan penyempitan saluran drainase makro/sungai.
- c. Saluran drainase jalan masih banyak yang lebih rendah dari pada permukaan sungai.
- d. Belum terintegrasinya sistem drainase dari satu wilayah dengan wilayah lainnya.
- e. Naiknya koefisien aliran, akibat berkurangnya daerah resapan akibat konversi penggunaan lahan di Kawasan Pekanbaru (Rensra Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Pekanbaru).

Selain itu banjir/titik genangan di Kota Pekanbaru sangat berkaitan dengan kondisi alam kota. Wilayah kota Pekanbaru dibagi menjadi dua tipe, yakni wilayah pusat kota dan bagian utara (Kecamatan Pekanbaru Kota, Kec. Lima Puluh, Kec. Senapelan, Kec. Payung Sekaki, Kec.

Marpoyan Damai, Kec. Tampan) yang mempunyai garis kontur yang rendah, relatif datar dan sebagian daerah gambut dan banyak terdapat rawa-rawa tempat penampungan air pada saat hujan datang. Pada wilayah ini terjadi banjir pada saat musim hujan diakibatkan air hujan yang turun mengalir di permukaan tanah dengan lambat. Hal ini terjadi akibat perubahan elevasi muka tanah akibat pematangan lahan dengan menimbun lokasi dengan material tanah timbun, sehingga rawa-rawa yang biasa menyimpan air hujan semakin berkurang. Drainase lingkungan yang ada belum dapat berfungsi dengan baik karena belum mempunyai sistem yang baik, dan juga terjadi akibat drainase yang ada di lingkungan pemukiman terganggu oleh kegiatan pembangunan yang dilakukan masyarakat (Firdaus, 2015).

Berbagai upaya pemerintah kota dalam mengatasi banjir/genangan di Kota Pekanbaru telah dilakukan. Namun, upaya pemerintah Kota Pekanbaru tersebut dinilai belum maksimal. Hal itu disebabkan oleh beberapa faktor diantaranya adalah minimnya ketersediaan sarana dan prasarana untuk menanggulangi banjir di Kota Pekanbaru. Selain itu juga disebabkan oleh alokasi anggaran yang disediakan setiap tahunnya masih minim untuk dapat mengurangi banjir/titik genangan serta akibat yang ditimbulkannya.

Upaya yang telah dilakukan oleh pemerintah yakni dengan melakukan normalisasi saluran sungai, rehabilitasi/ pemeliharaan normalisasi saluran sungai, dan pembangunan saluran drainase/ gorong-gorong agar lingkungan terjaga dari bahaya banjir. Namun, upaya tersebut belum sepenuhnya dapat dirasakan manfaatnya oleh masyarakat. Ditambah lagi bencana banjir di Kota Pekanbaru selalu terjadi hampir setiap tahunnya.

Hal tersebut tentu saja menjadi sorotan publik terhadap kinerja dari pemerintah itu sendiri dalam mengatasi dan memberikan solusi yang tepat untuk mengatasi permasalahan banjir di Kota Pekanbaru. Dalam penelitian ini penulis ingin mengetahui bagaimana persepsi publik terkait kinerja Pemerintah Kota Pekanbaru dalam

mengatasi persoalan banjir pada tahun 2015-2017 berdasarkan realita yang telah dialami oleh masyarakat, dengan tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul “Persepsi Publik Terhadap Kinerja Pemerintah Kota Pekanbaru dalam Pengendalian Banjir Tahun 2015-2017”.

RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan dari uraian pada latar belakang dan fenomena-fenomena diatas maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah: Bagaimana persepsi publik terhadap kinerja Pemerintah Kota Pekanbaru dalam pengendalian banjir tahun 2015-2017?

TUJUAN

Sesuai dengan perumusan masalah dalam penelitian ini, maka yang menjadi tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui persepsi publik terhadap kinerja Pemerintah Kota Pekanbaru dalam pengendalian banjir tahun 2015-2017.

KERANGKA TEORITIK

Dalam penelitian ini penulis menggunakan konsep teori sebagai kerangka berpikir penulis yang ada kaitannya dengan masalah yang akan diteliti.

1. Persepsi

Menurut Miftah Thoha persepsi pada hakikatnya adalah proses kognitif yang dialami oleh setiap orang di dalam memahami informasi tentang lingkungannya, baik lewat penglihatan, pendengaran, penghayatan, perasaan, dan penciuman. Kunci untuk memahami persepsi adalah terletak pada pengenalan bahwa persepsi itu merupakan suatu penafsiran yang unik terhadap situasi, dan bukannya suatu pencatatan yang benar terhadap situasi (Miftah Thoha, 2011). Mengingat bahwa masing-masing orang memberi artinya

sendiri terhadap stimuli, maka dapat dikatakan bahwa individu-individu yang berbeda, “melihat” hal sama dengan cara-cara yang berbeda (J. Winardi, 2009).

Menurut William James persepsi terbentuk atas dasar data-data yang kita peroleh dari lingkungan yang diserap oleh indera kita serta sebagian lainnya diperoleh dari pengolahan ingatan (*memory*) kita (diolah kembali berdasarkan pengalaman yang kita miliki) (Isbandi Rukminto Adi, 1994).

Selanjutnya Branca, Woodworth, dan Marquis menambahkan bahwa persepsi jika dilihat dari prosesnya, persepsi didahului oleh penginderaan. Penginderaan adalah merupakan suatu proses diterimanya stimulus oleh individu melalui alat penerima yaitu alat indera. Namun proses tersebut tidak berhenti disitu saja, pada umumnya stimulus tersebut diteruskan oleh syaraf ke otak sebagai pusat susunan syaraf, dan proses selanjutnya merupakan proses persepsi. Karena itu proses persepsi tidak dapat lepas dari proses penginderaan, dan proses penginderaan merupakan proses yang mendahului terjadinya persepsi. Proses penginderaan terjadi setiap saat, yaitu pada waktu individu menerima stimulus yang mengenai dirinya melalui alat indera. Alat indera merupakan penghubung individu dengan dunia luarnya (Bimo Walgito, 2003).

2. Kinerja

Istilah kinerja merupakan terjemahan dari *performance* yang sering diartikan sebagai *penampilan*, *unjuk kerja* atau *prestasi*. Dalam kamus *Illustrated Oxford Dictionary*, istilah ini menunjukkan “*the execution or fulfilment of a duty*” (pelaksanaan atau pencapaian dari suatu tugas) (Moeheriono, 2012).

Selain itu, Rivai mengartikan kinerja sebagai perwujudan kewajiban suatu lembaga untuk mempertanggungjawabkan keberhasilan dan kegagalan pelaksanaan misi lembaganya dalam mencapai sasaran dan tujuan yang telah ditetapkan melalui sistem pertanggungjawaban secara periodic (Falih Suaedi dan Bintaro Wardiyanto, 2010).

Selain itu juga dibutuhkan pengukuran kinerja untuk mengetahui pencapaian tujuan dan sasaran yang telah ditentukan. Pengukuran kinerja merupakan alat untuk menilai kesuksesan organisasi sektor publik. Dalam konteks organisasi publik, kesuksesan organisasi itu akan digunakan untuk mendapatkan legitimasi dan dukungan publik. Masyarakat akan menilai kesuksesan organisasi sektor publik melalui kemampuan organisasi dalam memberikan pelayanan publik yang relatif murah dan berkualitas (Mahmudi, 2010).

Terdapat beberapa indikator yang biasanya digunakan untuk mengukur kinerja birokrasi publik menurut Agus Dwiyanto (1995) yakni:

1. Produktivitas

Konsep produktivitas tidak hanya mengukur efisiensi, tetapi juga efektivitas pelayanan. Produktivitas pada umumnya dipahami sebagai rasio antara *input* dengan *output*. Konsep produktivitas dirasa terlalu sempit dan kemudian dikembangkan satu ukuran produktivitas yang lebih luas dengan memasukkan seberapa besar pelayanan publik itu memiliki hasil yang diharapkan sebagai salah satu indikator kinerja yang penting.

2. Kualitas Pelayanan

Kepuasan masyarakat terhadap layanan dapat dijadikan indikator kinerja organisasi publik. Informasi mengenai kepuasan terhadap kualitas pelayanan sering kali dapat diperoleh dari media massa atau diskusi publik. Akibat akses terhadap informasi mengenai kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan relatif sangat tinggi, maka menjadi satu ukuran kinerja organisasi publik yang mudah dan murah dipergunakan.

3. Responsivitas

Responsivitas adalah kemampuan organisasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan, dan mengembangkan program-program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Secara singkat responsivitas di sini

menunjuk pada keselarasan antara program dan kegiatan pelayanan dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Responsivitas dimasukkan sebagai salah satu indikator kinerja karena responsivitas secara langsung menggambarkan kemampuan organisasi publik dalam menjalani misi dan tujuannya, terutama untuk memenuhi kebutuhan masyarakat.

4. Responsibilitas

Responsibilitas menjelaskan apakah pelaksanaan kegiatan organisasi publik itu dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi yang benar atau sesuai dengan kebijakan organisasi, baik yang eksplisit maupun implisit.

5. Akuntabilitas

Konsep akuntabilitas publik dapat digunakan untuk melihat seberapa besar kebijakan dan kegiatan organisasi publik itu konsisten dengan kehendak masyarakat banyak. Kinerja organisasi publik tidak hanya bisa dilihat dari ukuran internal yang dikembangkan oleh organisasi publik atau pemerintah, seperti pencapaian target. Kinerja sebaiknya harus dinilai dari ukuran eksternal, seperti nilai-nilai dan norma yang berlaku dalam masyarakat. Suatu kegiatan organisasi publik memiliki akuntabilitas yang tinggi kalau kegiatan itu dianggap benar dan sesuai dengan nilai dan norma yang berkembang dalam masyarakat (Agus Dwiyanto, dkk, 2008).

METODE PENELITIAN

1. Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode gabungan antara metode kuantitatif dan kualitatif atau pendekatan *mixed method*. Metode tersebut digunakan secara bersama-sama, dalam waktu yang sama, tetapi independen untuk menjawab rumusan masalah yang sejenis.

2. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan oleh penyusun adalah penelitian deskriptif.

3. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Kota Pekanbaru. Seiring dengan perkembangan Kota Pekanbaru menyebabkan permasalahan lingkungan. Diantaranya adalah dengan pembangunan kota yang tidak terkendali menyebabkan kawasan resapan air di Kota Pekanbaru semakin berkurang sehingga menyebabkan banjir/genangan.

4. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Dalam hal ini populasi di Kota Pekanbaru adalah sebesar 1.064.566 jiwa.

2. Sampel

Sampel pada penelitian ini adalah masyarakat Kota Pekanbaru. Untuk menentukan jumlah sampel menggunakan pendapat Slovin:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Keterangan:

n : Ukuran Sampel

N : Ukuran Populasi

e : Persen kelonggaran ketidakteletian karena kesalahan pengambilan sampel yang masih dapat ditoleransi yaitu 10%.

$$n = \frac{1.064.566}{1 + 1.064.566 (0.1)^2} = 99,99$$

Berdasarkan perhitungan sampel tersebut ditentukanlah sampel sebanyak 100 orang responden (99,99 dibulatkan menjadi 100). Sedangkan teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan teknik *accidental sampling*, yakni pemilihan sampel secara kebetulan atau aksidental.

5. Jenis dan Sumber Data

Dalam melakukan penelitian, penulis menetapkan jenis data yang sesuai dengan data yang dibutuhkan, yakni:

- a. Data primer
- b. Data Sekunder

6. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

- a. Survei.
- b. Wawancara yang mendalam atau *in-depth interview*.
- c. Dokumentasi.

7. Teknik Analisis Data

Penelitian ini merupakan penelitian kombinasi dimana menggabungkan metode kualitatif dan metode kuantitatif serara seimbang.

a. Analisis data Kuantitatif

Analisis data yang digunakan dalam metode kuantitatif adalah dengan menggunakan analisis kuantitatif dengan menganalisis data yang berbentuk angka yang dibandingkan antara satu dengan yang lain. Setelah data-data diperoleh di lapangan melalui metode-metode pengumpulan data sebagaimana yang telah disebutkan diatas maka data tersebut diolah dengan cara menganalisis data. Langkah-langkah analisis data dilakukan sebagai berikut:

1. Proses awal pengolahan data dengan cara editing setiap data yang ada, dalam editing yang akan dikerjakan adalah lengkap tidaknya kuesioner yang diisi oleh responden, apakah mengurangi kesalahan atau kekurangan yang ada didalam daftar pertanyaan.
2. Metode angket analisis datanya melalui analisis kuantitatif yaitu analisis yang berbentuk angka-angka yang di tuangkan dalam bentuk tabel. Rumus yang dipakai dalam data angket tersebut adalah:

$$P = \frac{f}{n} \times 100\%$$

Keterangan:

P = Persentase n = Jumlah Sampel

f = Frekuensi 100% = Bilangan Tetap

Jika perhitungan telah selesai dilakukan, maka hasil perhitungan berupa persentase tersebut digunakan untuk mempermudah dalam penafsiran dan pengumpulan data sementara, penulis memilih parameter yang digunakan oleh Effendi dan Manning (1991: 263). Adapun kriteria persentase yang digunakan dirinci sebagai berikut (Merciana Daverta, 2013):

- 100 = Seluruhnya
- 75-99 = Sebagian Besar
- 51-74 = > Setengahnya
- 50 = Setengahnya
- 25-49 = < Setengahnya
- 1-24 = Sebagian Kecil
- 0 = Tidak Ada.

b. Analisis data Kualitatif

Analisis data yang digunakan dalam metode kualitatif adalah dengan menggunakan analisis kualitatif seperti pengumpulan data, reduksi data, display data, serta verifikasi dan penegasan kesimpulan.

c. Analisis Gabungan

Terakhir adalah menganalisis data yang dikombinasikan dengan analisis kualitatif dan analisis kuantitatif.

8. Teknik Pengukuran Persepsi

Untuk menentukan skala penilaian persepsi adalah dengan menggunakan skala *Likert*. Untuk menghindari jawaban yang ragu-ragu maka dalam penelitian ini penulis hanya menggunakan 4 (empat) penilaian dengan menggunakan kata-kata sebagai berikut:

- | | |
|----------------|--------|
| a. Tidak Baik | Skor 1 |
| b. Kurang Baik | Skor 2 |
| c. Baik | Skor 3 |
| d. Sangat Baik | Skor 4 |

Penelitian ini menggunakan skala *Likert* dengan skor tertinggi di tiap pertanyaannya adalah 4 dan skor terendah adalah 1. Dengan jumlah responden sebanyak 100 orang, maka:

$$\text{Skor tertinggi} = 4$$

$$\text{Skor terendah} = 1$$

Sehingga *range* untuk hasil penelitian :

$$\text{Range} = \frac{\text{Nilai tertinggi} - \text{Nilai terendah}}{\text{Jumlah Nilai}}$$

$$\text{Range} = \frac{4 - 1}{4} = 0.75$$

Berikut skala pengukuran nilai :

- a. 1.00 – 1.75 = Tidak Baik
- b. 1,76 – 2.50 = Kurang Baik
- c. 2.51 – 3.25 = Baik
- d. 3.26 – 4.00 = Sangat Baik

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Angket

Dalam penelitian ini, pengumpulan data penelitian dilaksanakan dengan cara membagikan kuesioner secara langsung kepada responden yang berhasil ditemui di lapangan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui persepsi publik terhadap kinerja Pemerintah Kota Pekanbaru dalam pengendalian banjir tahun 2015-2017 yang diukur melalui 5 (lima) indikator, diantaranya produktivitas, kualitas pelayanan, responsivitas, responsibilitas, dan akuntabilitas, akan dijelaskan berikut ini:

1. Aspek Produktivitas

Produktivitas pada umumnya dipahami sebagai rasio antara *input* dengan *output*. Konsep produktivitas dirasa terlalu sempit dan kemudian dikembangkan satu ukuran produktivitas yang lebih luas dengan memasukkan seberapa besar pelayanan publik itu memiliki hasil yang diharapkan sebagai salah satu indikator kinerja yang penting. Untuk melihat tanggapan responden terhadap indikator dari produktivitas, dapat dilihat sebagai berikut:

a. Pelaksanaan Kegiatan / Program Pengendalian Banjir di Kota Pekanbaru Tahun 2015-2017

Tanggapan responden terkait pelaksanaan kegiatan/program pengendalian banjir di Kota

Pekanbaru tahun 2015-2017 menunjukkan bahwa sebesar 51% atau lebih dari setengah responden menjawab tidak baik, sedangkan 27% atau kurang dari setengah responden menjawab kurang baik, kemudian 13% atau sebagian kecil responden menjawab baik, dan sebagian kecil lainnya yakni sebesar 9% menjawab sangat baik.

b. Keterampilan yang Dimiliki Aparat Pemerintah dalam Menjalankan Perannya dalam Melaksanakan Pengendalian Banjir di Kota Pekanbaru

Tanggapan responden terkait keterampilan yang dimiliki aparat pemerintah dalam menjalankan perannya dalam melaksanakan pengendalian banjir di Kota Pekanbaru menunjukkan bahwa sebesar 39% atau kurang dari setengah responden menjawab tidak baik, sedangkan 35% atau kurang dari setengah responden lainnya menjawab kurang baik, kemudian 18% atau sebagian kecil responden menjawab baik, dan sebagian kecil lainnya yakni sebesar 8% menjawab sangat baik.

c. Ketersediaan Sumber Daya yang Dimiliki dalam Menunjang Pelaksanaan Pengendalian Banjir di Kota Pekanbaru

Tanggapan responden terkait ketersediaan sumber daya yang dimiliki dalam menunjang pelaksanaan pengendalian banjir di Kota Pekanbaru menunjukkan bahwa sebesar 38% atau kurang dari setengah responden menjawab kurang baik, sedangkan 36% atau kurang dari setengah responden lainnya menjawab tidak baik, kemudian 21% atau sebagian kecil responden menjawab baik, dan sebagian kecil lainnya yakni sebesar 5% menjawab sangat baik.

2. Kualitas Pelayanan

Kepuasan masyarakat terhadap layanan dapat dijadikan indikator kinerja organisasi publik. Informasi mengenai kepuasan terhadap kualitas pelayanan sering kali dapat diperoleh dari media

massa atau diskusi publik. Untuk melihat tanggapan responden terhadap indikator dari kualitas pelayanan, dapat dilihat sebagai berikut:

a. Kemampuan Aparat Pemerintah dalam Memberikan Pelayanan Secara Cepat dan Tepat Terkait Pengendalian Banjir di Kota Pekanbaru

Tanggapan responden terkait kemampuan aparat pemerintah dalam memberikan pelayanan secara cepat dan tepat terkait pengendalian banjir di Kota Pekanbaru menunjukkan bahwa sebesar 38% atau kurang dari setengah responden menjawab tidak baik, sedangkan 31% atau kurang dari setengah responden menjawab kurang baik, kemudian 27% atau kurang dari setengah responden lainnya menjawab baik, dan sebagian kecil responden lainnya yakni sebesar 4% menjawab sangat baik.

b. Pengetahuan dan Keahlian yang Dimiliki Aparat Pemerintah dalam Memberikan Pelayanan kepada Masyarakat

Tanggapan responden terkait pengetahuan dan keahlian yang dimiliki aparat pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat menunjukkan bahwa sebesar 37% atau kurang dari setengah responden menjawab tidak baik, sedangkan 31% atau kurang dari setengah responden menjawab kurang baik, kemudian 28% atau kurang dari setengah responden lainnya menjawab baik, dan sebagian kecil lainnya yakni sebesar 4% menjawab sangat baik.

c. Keramahan dan Kesopanan Aparat Pemerintah dalam Memberikan Pelayanan kepada Masyarakat

Tanggapan responden terkait keramahan dan kesopanan aparat pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat menunjukkan bahwa sebesar 38% atau kurang dari setengah responden menjawab tidak baik, sedangkan 31% atau kurang dari setengah

responden menjawab baik, kemudian 28% atau kurang dari setengah responden lainnya menjawab kurang baik, dan sebagian kecil lainnya yakni sebesar 3% menjawab sangat baik.

3. Responsivitas

Responsivitas adalah kemampuan organisasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan, dan mengembangkan program-program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Secara singkat responsivitas di sini menunjuk pada keselarasan antara program dan kegiatan pelayanan dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Untuk melihat tanggapan responden terhadap indikator dari responsivitas, dapat dilihat sebagai berikut:

a. Kemampuan Pemerintah dalam Mengenali dan Menindaklanjuti Keluhan dan Kritik dari Masyarakat Terkait Permasalahan Banjir

Tanggapan responden terkait kemampuan pemerintah dalam mengenali dan menindaklanjuti keluhan dan kritik dari masyarakat terkait permasalahan banjir menunjukkan bahwa sebesar 38% atau kurang dari setengah responden menjawab tidak baik, sedangkan 30% atau kurang dari setengah responden menjawab kurang baik, kemudian 27% atau kurang dari setengah responden lainnya menjawab baik, dan sebagian kecil lainnya yakni sebesar 5% menjawab sangat baik.

b. Pengembangan Program-Program Pengendalian Banjir yang Sesuai dengan Kebutuhan Masyarakat

Tanggapan responden terkait pengembangan program-program pengendalian banjir yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat menunjukkan bahwa sebesar 39% atau kurang dari setengah responden menjawab tidak baik,

sedangkan 30% atau kurang dari setengah responden menjawab kurang baik, kemudian 26% atau kurang dari setengah responden lainnya menjawab baik, dan sebagian kecil lainnya yakni sebesar 5% menjawab sangat baik.

4. Responsibilitas

Responsibilitas menjelaskan apakah pelaksanaan kegiatan organisasi publik itu dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi yang benar atau sesuai dengan kebijakan organisasi, baik yang eksplisit maupun implisit. Untuk melihat tanggapan responden terhadap indikator dari responsibilitas, dapat dilihat sebagai berikut:

a. Pelaksanaan Kegiatan Pengendalian Banjir yang Sesuai dengan Visi dan Misi Kota Pekanbaru

Tanggapan responden terkait pelaksanaan kegiatan pengendalian banjir yang sesuai dengan visi dan misi Kota Pekanbaru menunjukkan bahwa sebesar 38% atau kurang dari setengah responden menjawab tidak baik, sedangkan 31% atau kurang dari setengah responden menjawab baik, kemudian 28% atau kurang dari setengah responden lainnya menjawab kurang baik, dan sebagian kecil lainnya yakni sebesar 3% menjawab sangat baik.

b. Pelaksanaan Tugas Pokok dan Fungsi Aparat Pemerintah terkait Pelaksanaan Pengendalian Banjir di Kota Pekanbaru

Tanggapan responden terkait pelaksanaan tugas pokok dan fungsi aparat pemerintah terkait pelaksanaan pengendalian banjir di Kota Pekanbaru menunjukkan bahwa sebesar 39% atau kurang dari setengah responden menjawab tidak baik, sedangkan 33% atau kurang dari setengah responden menjawab kurang baik, kemudian 26% atau kurang dari setengah responden lainnya menjawab baik, dan sebagian kecil lainnya yakni sebesar 2% menjawab sangat baik.

5. Akuntabilitas

Konsep akuntabilitas publik dapat digunakan untuk melihat seberapa besar kebijakan dan kegiatan organisasi publik itu konsisten dengan kehendak masyarakat banyak. Suatu kegiatan organisasi publik memiliki akuntabilitas yang tinggi kalau kegiatan itu dianggap benar dan sesuai dengan nilai dan norma yang berkembang dalam masyarakat. Untuk melihat tanggapan responden terhadap indikator dari akuntabilitas, dapat dilihat sebagai berikut:

a. Pelaksanaan Pertanggungjawaban Aparat Pemerintah dalam Melaporkan Hasil Kegiatan Terkait Pelaksanaan Pengendalian Banjir di Kota Pekanbaru Tahun 2015 – 2017

Tanggapan responden terkait pelaksanaan pertanggungjawaban aparat pemerintah dalam melaporkan hasil kegiatan terkait pelaksanaan pengendalian banjir di Kota Pekanbaru Tahun 2015-2017 menunjukkan bahwa sebesar 36% atau kurang dari setengah responden menjawab tidak baik, sedangkan 33% atau kurang dari setengah responden menjawab kurang baik, kemudian 28% atau kurang dari setengah responden lainnya menjawab baik, dan sebagian kecil lainnya yakni sebesar 3% menjawab sangat baik.

b. Kemampuan Pemerintah Kota Pekanbaru dalam Memprioritaskan Permasalahan banjir sebagai Prioritas Utama

Tanggapan responden terkait kemampuan pemerintah Kota Pekanbaru dalam memprioritaskan permasalahan banjir sebagai prioritas utama menunjukkan bahwa sebesar 40% atau kurang dari setengah responden menjawab tidak baik, sedangkan 32% atau kurang dari setengah responden menjawab kurang baik, kemudian 26% atau kurang dari setengah responden lainnya menjawab baik, dan sebagian kecil lainnya yakni sebesar 2% menjawab sangat baik.

Tabel 3.19 Rekapitulasi Tanggapan Responden Terhadap Kinerja Pemerintah Kota Pekanbaru Terkait Pengelolaan Sampah Tahun 2015-2017

No	Indikator	Kategori Jawaban				Total
		TB	B	B	SB	
1.	Produktivitas	126	100	52	22	300
2.	Kualitas Pelayanan	113	90	86	11	300
3.	Responsivitas	77	60	53	10	200
4.	Responsibilitas	77	61	57	5	200
5.	Akuntabilitas	76	65	54	5	200
Jumlah		469	376	302	53	1.200
Skor		469	752	906	212	2.339
Rata-Rata						1.95
Kategori Jawaban						KURANG BAIK

Keterangan:

TB : Tidak Baik B : Baik
 KB : Kurang Baik SB : Sangat Baik

Berdasarkan tabel rekapitulasi di atas, menunjukkan bahwa hasil perhitungan nilai rata-rata skor penelitian kinerja Pemerintah Kota Pekanbaru terkait pengendalian banjir tahun 2015-2017 yang diukur melalui 5 (lima) indikator yakni indikator produktivitas, kualitas pelayanan, responsivitas, responsibilitas, dan akuntabilitas. Berdasarkan tabel di atas, dapat dilihat bahwa rata-rata total dari setiap indikator adalah 1.95, dimana angka tersebut termasuk pada rentang 1,76 – 2.50. Maka, dapat disimpulkan bahwa publik Kota Pekanbaru menilai kinerja Pemerintah Kota Pekanbaru terkait pengendalian banjir tahun 2015-2017 masih kurang baik.

B. Hasil Wawancara

Hasil penelitian ini di peroleh dengan teknik wawancara yang mendalam (*indepth interview*) dengan beberapa informan sebagai bentuk pencarian data. Data jawaban tersebut disajikan dalam bentuk kutipan hasil wawancara yang menjelaskan tentang persepsi terhadap kinerja Pemerintah Kota Pekanbaru dalam pengendalian banjir tahun 2015-2017.

1. Aspek Produktivitas

Produktivitas adalah ukuran seberapa besar pelayanan publik itu menghasilkan yang diharapkan. Produktivitas yang diharapkan dalam upaya pengendalian banjir di Kota Pekanbaru adalah terpenuhinya ketersediaan infrastruktur dasar pengendali banjir yang memadai. Berdasarkan wawancara yang penulis lakukan dengan Bapak Roni Amriel selaku Ketua Komisi IV DPRD Kota Pekanbaru pada tanggal 16 April 2018, Ia mengungkapkan bahwa:

“Menurut saya upaya pemerintah dalam melakukan pengendalian banjir di Kota Pekanbaru pada tahun 2015-2017 masih belum optimal. Bisa kita lihat dana yang pemerintah anggarkan untuk upaya pengendalian banjir sangatlah kecil. Ketimbang sampah, seharusnya banjir harus jauh diprioritaskan karena banjir itu termasuk ke dalam rencana kerja jangka pendek, jangka menengah, dan jangka panjang daerah. Coba dilihat, apa yang sudah diperbaiki pemerintah terhadap kondisi drainase kita (drainase primer, sekunder, tersier)? tidak ada saya lihat. Mengatasi banjir itu bukan semudah membalikan telapak tangan karena perlu perencanaan yang matang. Sampai saat ini Masterplan terkait banjir pun belum ada, yang ada hanya parsial. Permasalahan banjir ini semakin parah. Terkait banjir ini memang tidak ada political will dari pemerintah. Pemerintah tidak peduli dan tidak serius dengan permasalahan banjir ini.”

Pemerintah juga dituntut untuk memiliki keterampilan dan penguasaan ilmu pengetahuan dan teknologi yang baik. Dengan memiliki pengetahuan yang baik akan melahirkan inovasi-inovasi yang memberi kekuatan penting dalam peningkatan kinerja pemerintah. Berdasarkan wawancara yang penulis lakukan dengan Bapak Mardianto Manan selaku pengamat perkotaan di Kota Pekanbaru pada tanggal 11 April 2018 dengan, Ia mengungkapkan bahwa:

“Tidak ada inovasi dari pemerintah untuk mengatasi banjir ini. Tidak ada sesuatu

yang baru yang ditampilkan oleh pemerintah”.

Selain itu, berkaitan dengan upaya pengendalian banjir di Kota Pekanbaru, aparat birokrasi harus memiliki SDM yang baik. Selain itu, sarana dan prasarana pengendali banjir yang memadai merupakan salah satu penunjang keberhasilan dalam mengatasi banjir di Kota Pekanbaru. Berdasarkan wawancara yang penulis lakukan dengan Bapak Roni Amriel selaku Ketua Komisi IV DPRD Kota Pekanbaru pada tanggal 16 April 2018, Ia mengungkapkan bahwa:

“Kalau dari segi SDM mereka memang sudah cukup baik, didukung dengan disiplin ilmunya masing-masing. Misalnya seorang perencana, arsitek, dan lain sebagainya. Namun yang menjadi pokok permasalahannya adalah dari segi kebijakan anggaran saja yang belum diprioritaskan”.

Ia juga menambahkan bahwa:

“Kalau dari segi sarana dan prasarana yang dimiliki pemerintah masih belum memadai juga ya, misalnya alat-alat berat yang masih minim. Maka dari itu, kedepannya sangat diharapkan bahwa Kota Pekanbaru sebagai Ibukota Propinsi harus bebas dari banjir dan juga memiliki peralatan yang lengkap untuk mengatasi banjir di kota ini. Namun, semua kembali lagi dengan anggaran yang dimiliki pemerintah tersebut yang sangat terbatas”.

2. Aspek Kualitas Pelayanan

Dengan banyaknya keluhan-keluhan dari masyarakat terkait permasalahan banjir di Kota Pekanbaru, sudah seharusnya pemerintah berkewajiban dan bertanggung jawab untuk memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat. Diantaranya adalah dengan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat. Aparatur pemerintah juga dituntut untuk berkerja secara profesional yang lebih menekankan kepada kemampuan, keterampilan dan keahlian dalam memberikan pelayanan publik yang lebih responsif,

efektif, dan efisien. Berdasarkan wawancara yang penulis lakukan dengan Bapak Suyanto yang merupakan masyarakat Kota Pekanbaru yang bertempat tinggal di Kelurahan Tirta Siak, Kecamatan Payung Sekaki pada tanggal 7 Juni 2018, Ia mengungkapkan bahwa:

“Terkait pelayanan ini saya rasa masih belum maksimal. Banjir merupakan bencana yang sering dikeluhkan oleh masyarakat Pekanbaru. Setiap hujan datang menguyur Kota Pekanbaru, beberapa ruas jalan dan permukiman penduduk langsung tergenang. Dalam hal ini, pembangunan infrastruktur pengendalian banjir di Kota Pekanbaru seharusnya dapat diselesaikan secepatnya serta ditata secara baik, terintegritas, dan tidak setengah-setengah. Namun, kenyatannya pemerintah lebih memprioritaskan hal yang lain, sehingga permasalahan banjir ini jadi terabaikan. Selain itu, pemerintah dalam membangun infrastruktur pengendalian banjir ini masih bersifat parsial.

Sementara itu, sosialisasi merupakan salah satu faktor yang paling penting. Dalam hal ini masyarakat perlu diberikan pemahaman terkait bahaya banjir dan juga diberikan pengarahan dalam pencegahan banjir. Berdasarkan wawancara yang penulis lakukan dengan Bapak Suyanto yang merupakan masyarakat Kota Pekanbaru yang bertempat tinggal di Kelurahan Tirta Siak, Kecamatan Payung Sekaki pada tanggal 7 Juni 2018 dengan, Ia mengungkapkan bahwa:

“Upaya pemerintah dalam mensosialisasikan peraturan yang berkaitan dengan penanggulangan banjir masih kurang maksimal. Saya sebagai masyarakat Kota Pekanbaru yang juga kebetulan menjabat sebagai ketua RT belum pernah diundang dalam kegiatan sosialisasi penanggulangan banjir”.

Aparat birokrasi pelayanan publik juga wajib memiliki kesopanan, keramahan, dan kemampuan dalam berkomunikasi yang baik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Berdasarkan wawancara yang penulis lakukan dengan Ibu Samiatina yang merupakan masyarakat Kota Pekanbaru yang bertempat tinggal di Kelurahan Limbungan Baru, Kecamatan Rumbai Pesisir pada tanggal 6 Juni 2018, Ia mengungkapkan bahwa:

“Sikap mereka sudah cukup bagus. Kalau kita sedang melapor dan mengajukan usulan, tanggapannya sudah cukup baik. Namun, permasalahan banjir ini tidak selesai-selesai dan tidak ada perubahannya Mbak”.

3. Aspek Responsivitas

Responsivitas merupakan kemampuan dalam mengenali kebutuhan masyarakat. Berbagai keluhan dan kritik telah disampaikan oleh masyarakat Kota Pekanbaru dalam menuntut perhatian dan keseriusan pemerintah untuk segera mengatasi permasalahan banjir ini. Berdasarkan wawancara yang penulis lakukan dengan Ibu Samiatina yang merupakan masyarakat Kota Pekanbaru yang bertempat tinggal di Kelurahan Limbungan Baru, Kecamatan Rumbai Pesisir pada tanggal 6 Juni 2018, Ia mengungkapkan bahwa:

“Daya tanggap mereka masih kurang. Mereka sudah berulang-ulang kali datang kesini untuk memantau langsung kondisi banjir disekitar sini. Kemudian kami sudah sampaikan apa yang menjadi keluh kesah kami, terutama terkait drainase yang ada. Namun saya lihat tidak ada jalan keluar dan tidak ada perubahannya. Kalau hujan turun tetap saja banjir disini. Selain itu kami juga sering menyampaikannya di forum-forum musrenbang. Mereka memang menerimanya dengan terbuka. Tapi dari beberapa yang kami usulkan, cuma satu atau dua yang terealisasi. Kemudian kami bertanya lagi terkait kelanjutan usulan kami, mereka menjawab “akan dikerjakan tahun depan”. Tapi ternyata tidak terealisasi juga sampai sekarang”.

Sistem jaringan drainase yang ada dinilai tidak lagi mampu menampung debit air normal.

Pemerintah diharapkan dapat melakukan pembenahan terhadap sistem drainase yang ada. Dalam hal ini Pemerintah Kota Pekanbaru harus mampu menciptakan sistem pengendalian banjir yang terintegrasi melalui program-program yang sesuai dengan kebutuhan dan harapan masyarakat. Berdasarkan wawancara yang penulis lakukan dengan Bapak Roni Amriel selaku Ketua Komisi IV DPRD Kota Pekanbaru pada tanggal 16 April 2018, Ia mengungkapkan bahwa:

“Anggaran yang dimiliki pemerintah saja masih minim. Tentu saja rencana programnya juga tidak berjalan dengan optimal dan tepat sasaran, dan akhirnya kebutuhan masyarakat pun tidak dapat terpenuhi”.

4. Aspek Responsibilitas

Responsibilitas merupakan ukuran kinerja yang menunjukkan seberapa besar tingkat kesesuaian antara penyelenggara pemerintah dengan hukum atau peraturan dan prosedur yang ditetapkan. Dalam hal ini, pelaksanaan pengendalian banjir di Kota Pekanbaru harus sesuai dengan visi dan misi Kota Pekanbaru. Visi dan Misi Kota Pekanbaru termuat dalam Peraturan Daerah Nomor 19 Tahun 2012 tentang Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah (RPJMD) Kota Pekanbaru Tahun 2012 – 2017. Berdasarkan wawancara yang penulis lakukan dengan Bapak Mardianto Manan selaku pengamat perkotaan di Kota Pekanbaru pada tanggal 11 April 2018 dengan, Ia mengungkapkan bahwa:

“Pelaksanaan pengendalian banjir di Kota Pekanbaru saya rasa sudah sesuai dengan visi dan misi Kota Pekanbaru. Namun, apa yang dicita-citakan di dalam visi dan misi Kota Pekanbaru belum tercapai dengan maksimal. Visi dan misi itu berangkat dari kondisi sistem yang ada, dimana ada permasalahan, lalu dicarikan jalan keluarnya, maka keluarlah visi dan misi tersebut. Namun jika saya lihat cita-cita tersebut masih belum tercapai, dibuktikan dengan permasalahan banjir ini belum tuntas,

justru semakin parah”.

Selain itu, responsibilitas juga berkaitan dengan kejelasan wewenang dan tanggungjawab dalam pelaksanaan pengendalian banjir di Kota Pekanbaru. Aparat pemerintah harus dapat memahami tugas pokok dan fungsinya masing-masing agar dapat bekerja memenuhi kewajibannya dengan efektif. Berdasarkan wawancara yang penulis lakukan dengan Bapak Sahrom yang merupakan masyarakat Kota Pekanbaru yang bertempat tinggal di Kelurahan Tangkerang Barat, Kecamatan Marpoyan Damai pada tanggal 9 Juni 2018, Ia mengungkapkan bahwa:

“Saya rasa mereka sudah cukup baik dalam memahami dan menjalankan tupoksi yang melekat pada dirinya dan telah menjadikannya sebagai pedoman dalam melaksanakan tugas dan pekerjaan sesuai dengan jabatan yang mereka miliki”.

5. Aspek Akuntabilitas

Akuntabilitas kinerja merupakan suatu bentuk kewajiban dari pemerintah untuk mempertanggungjawabkan keberhasilan dan kegagalan pelaksanaan misi kepada lingkungannya, baik itu lingkungan formal (atasan-bawahan) maupun lingkungan masyarakat. Berdasarkan wawancara yang penulis lakukan dengan Bapak Roni Amriel selaku Ketua Komisi IV DPRD Kota Pekanbaru pada tanggal 16 April 2018, Ia mengungkapkan bahwa:

“Pertanggungjawaban Pemerintah Kota Pekanbaru saya nilai sudah baik. Misalnya saja terkait penyampaian LKPJ yang dilakukan oleh pemerintah. Jadi di dalam pembahasan LKPJ ini, anggota DPRD juga menyampaikan saran dan pendapat kedepannya seperti apa, dan keluhan-keluhan dari masyarakat berdasarkan hasil reses yang dilakukan oleh anggota DPRD. Setelah itu kami juga butuh tindak lanjut dari pandangan fraksi. Selanjutnya adalah tindak lanjut dari

pemerintah terhadap kondisi tersebut”.

Selain itu, akuntabilitas penyelenggaraan pelayanan publik juga dapat dilihat dari seberapa jauh kepentingan masyarakat memperoleh prioritas dari aparat birokrasi dalam menjalankan tugasnya. Dalam hal ini pemerintah perlu membuat skala prioritas dengan langkah-langkah strategis dan didukung dengan perencanaan penganggaran yang mencukupi, sebagai suatu bentuk keseriusan pemerintah dalam mengatasi banjir di Pekanbaru. Berdasarkan wawancara yang penulis lakukan dengan Bapak Suyanto yang merupakan masyarakat Kota Pekanbaru yang bertempat tinggal di Kelurahan Tirta Siak, Kecamatan Payung Sekaki pada tanggal 7 Juni 2018, Ia mengungkapkan bahwa:

“Saya lihat belum ada usaha dan komitmen yang kuat dari Pemko Pekanbaru untuk memprioritaskan permasalahan banjir ini. Kalau hujan turun cukup lebat Kota Pekanbaru sudah banjir”.

Selanjutnya penulis melakukan wawancara dengan Bapak Sudirman Said yang merupakan masyarakat Kota Pekanbaru yang bertempat tinggal di Kecamatan Panam pada tanggal 9 Juni 2018 dengan, Ia mengungkapkan bahwa:

“Pemerintah belum memprioritaskan permasalahan banjir ini. Kami berharap parit-parit yang ada di Kota Pekanbaru dapat diperbesar lagi, jadi bisa menampung air lebih banyak. Pengawasan pembangunan ruko-ruko dan pemukiman juga tolong ditingkatkan lagi, karena dampak pembangunan tersebut akan memperburuk kondisi drainase yang ada.”

C. Pembahasan Hasil Penelitian

1. Persepsi Publik Terkait Produktivitas Kinerja Pengendalian Banjir di Kota Pekanbaru Tahun 2015-2017

Masyarakat menilai bahwa upaya pemerintah dalam melaksanakan pengendalian banjir belum optimal. Hal ini diperkuat dengan hasil angket yang menunjukkan bahwa 51% responden

menyatakan bahwa pelaksanaan kegiatan/program terkait pengendalian banjir tahun 2015-2017 belum terlaksana dengan baik. Berdasarkan wawancara mendalam, sebagian besar publik berpendapat bahwa faktor penyebabnya diantaranya adalah disebabkan oleh anggaran dimiliki masih terbatas. Selain itu, berdasarkan pengalaman yang dimilikinya, publik mengatakan bahwa program pemerintah dalam membangun infrastruktur pengendali banjir, seperti drainase sering putus dijalan dan tidak terintegrasi antara satu wilayah dengan wilayah lainnya.

Aparat Pemerintah juga dituntut untuk memiliki keterampilan yang baik. Berdasarkan wawancara mendalam, sebagian besar publik menilai bahwa Pemerintah Kota Pekanbaru belum memiliki keterampilan yang cukup dalam upaya pengendalian banjir di Kota Pekanbaru. Hal ini diperkuat dengan hasil angket yang menunjukkan bahwa 39% responden menyatakan bahwa keterampilan yang dimiliki aparat pemerintah dalam melaksanakan pengendalian banjir masih belum baik. Sehingga pemerintah belum mampu menghadirkan suatu inovasi-inovasi baru atau menghadirkan sesuatu yang baru untuk mengatasi persoalan banjir di Kota Pekanbaru.

Kemudian, hasil angket menunjukkan bahwa 38% responden menyatakan bahwa ketersediaan sumber daya yang dimiliki pemerintah dalam menunjang pelaksanaan pengendalian banjir di Kota Pekanbaru masih kurang memadai. Berdasarkan wawancara mendalam, sebagian besar publik menilai bahwa sarana dan prasarana yang dimiliki Pemerintah Kota Pekanbaru masih terbatas.

2. Persepsi Publik Terkait Kualitas Pelayanan Kinerja Pengendalian Banjir di Kota Pekanbaru Tahun 2015-2017

Dengan banyaknya keluhan-keluhan dari masyarakat terkait permasalahan banjir, sudah seharusnya pemerintah berkewajiban memberikan pelayanan yang baik dan berkualitas kepada masyarakat Kota Pekanbaru. Hasil angket yang

menunjukkan bahwa 38% responden menyatakan bahwa pemerintah belum mampu memberikan pelayanan secara cepat dan tepat terkait pelaksanaan pengendalian banjir di Kota pekanbaru. Dalam hal ini mayoritas responden menjawab tidak baik. Selain itu hasil angket juga menunjukkan bahwa 37% responden menyatakan bahwa pemerintah belum memiliki pengetahuan dan keahlian yang cukup dalam memberikan pelayanan terkait pengendalian banjir di Kota Pekanbaru. Berdasarkan hasil wawancara yang mendalam, sebagian besar publik mengatakan bahwa pelayanan pemerintah terhadap pengendalian banjir masih belum baik dan maksimal. Permasalahan banjir ini belum menjadi prioritas utama bagi Pemerintah Kota Pekanbaru, padahal selama ini banjir merupakan masalah yang paling banyak dikeluhkan warga Pekanbaru. Selain itu, transfer ilmu yang dilakukan aparat pemerintah yakni dalam bentuk sosialisasi kepada masyarakat terkait penanggulangan banjir masih kurang karena masih minimnya kegiatan sosialisasi mengenai banjir.

Selain itu hasil angket yang menunjukkan bahwa 38% responden menyatakan bahwa pemerintah belum mampu menunjukkan sikap yang baik yakni, keramahan dan kesopanan dalam memberi pelayanan kepada masyarakat. Namun, berdasarkan wawancara mendalam publik menyatakan sebaliknya sebagian besar publik menilai bahwa sikap Aparatur Pemerintah Kota Pekanbaru dalam memberikan pelayanan terkait pengendalian banjir sudah baik dengan menunjukkan kesopanan dan keramahan kepada masyarakat.

3. Persepsi Publik Terkait Responsivitas Kinerja Pengendalian Banjir di Kota Pekanbaru Tahun 2015-2017

Berbagai keluhan dan kritik telah disampaikan oleh masyarakat Kota Pekanbaru dalam menuntut perhatian dan keseriusan pemerintah untuk segera mengatasi permasalahan banjir ini. Hasil angket yang menunjukkan 38% responden menyatakan bahwa pemerintah belum mampu mengenali dan menindaklanjuti keluhan dan

kritik dari masyarakat. Berdasarkan wawancara mendalam publik menyatakan bahwa upaya dari pemerintah dalam mengenali dan menindaklanjuti keluhan dan kritik dari masyarakat tersebut masih kurang maksimal karena tidak ada perubahan yang signifikan terkait penyelesaian permasalahan banjir ini. Keluhan-keluhan masyarakat belum ditanggapi secara serius oleh Pemerintah Kota Pekanbaru.

Selain itu, hasil angket yang menunjukkan bahwa 39% responden menyatakan bahwa pemerintah belum mampu mengembangkan program-program pengendali banjir yang sesuai dengan aspirasi dan kebutuhan masyarakat, dalam hal ini mayoritas responden menjawab tidak baik. Berdasarkan wawancara mendalam publik menyatakan bahwa program-program pemerintah terkait upaya pengendalian banjir ini, masih jauh dari apa yang diharapkan dan masih belum sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Anggaran yang dimiliki pemerintah masih minim, sehingga rencana programnya juga tidak berjalan dengan optimal dan tepat sasaran, dan akhirnya kebutuhan masyarakat pun tidak terpenuhi.

4. Persepsi Publik Terkait Responsibilitas Kinerja Pengendalian Banjir di Kota Pekanbaru Tahun 2015-2017

Dalam hal ini, pelaksanaan pengendalian banjir di Kota Pekanbaru harus mengacu pada visi dan misi Kota Pekanbaru yang tertuang dalam Peraturan Daerah Nomor 19 Tahun 2012 tentang Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah (RPJMD) Kota Pekanbaru Tahun 2012-2017. Hasil angket yang menunjukkan 38% responden menyatakan bahwa pelaksanaan kegiatan pengendalian banjir masih belum sesuai dengan visi dan misi Kota Pekanbaru, dimana mayoritas responden menjawab tidak baik. Namun berdasarkan wawancara yang mendalam, publik menyatakan sebaliknya sebagian besar publik menilai bahwa pelaksanaan pengendalian banjir di Kota Pekanbaru pada tahun 2015-2017 itu secara umum sudah sesuai dengan visi dan misi Kota Pekanbaru. Namun dalam pelaksanaannya masih belum maksimal karena belum mampu memberikan

kesejahteraan kepada masyarakat dan apa yang dicita-citakan di dalam visi dan misi Kota Pekanbaru tersebut belum tercapai.

Selain itu hasil angket menunjukkan bahwa 39% responden menyatakan pelaksanaan tugas pokok dan fungsi aparat pemerintah dalam melaksanakan pengendalian banjir di Kota Pekanbaru tidak baik. Namun berdasarkan wawancara yang mendalam, publik menyatakan sebaliknya sebagian besar publik menilai bahwa kemampuan pemerintah dalam memahami dan melaksanakan tupoksi yang melekat pada dirinya dan menjadikannya pedoman dalam melaksanakan tugas dan pekerjaan sesuai dengan jabatan yang mereka miliki sudah cukup baik.

5. Persepsi Publik Terkait Akuntabilitas Kinerja Pengendalian Banjir di Kota Pekanbaru Tahun 2015-2017

Hasil angket yang menunjukkan bahwa 36% responden menyatakan pemerintah belum melaksanakan pertanggungjawaban dalam melaporkan hasil kegiatan terkait pengendalian banjir tahun 2015-2017 dengan baik. Namun, berdasarkan wawancara mendalam menyatakan sebaliknya, publik menilai bahwa pertanggungjawaban yang dilakukan oleh Pemerintah Kota Pekanbaru dalam melaporkan setiap kegiatan dan penggunaan anggaran sudah cukup baik.

Selain itu, hasil angket menunjukkan bahwa 40% responden menyatakan pemerintah belum memprioritaskan permasalahan banjir di Kota Pekanbaru. Dalam hal ini mayoritas responden menjawab tidak baik. Berdasarkan wawancara yang mendalam, publik menilai bahwa pemerintah belum memiliki komitmen yang kuat untuk memprioritaskan permasalahan banjir di Kota Pekanbaru, dibuktikan dengan anggaran yang disediakan untuk menangani permasalahan banjir sangat minim. Selain itu pengawasan terhadap pembangunan ruko-ruko dan pemukiman juga masih kurang, sehingga wilayah resapan air di Kota Pekanbaru menjadi berkurang.

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai persepsi publik terhadap kinerja Pemerintah Kota Pekanbaru dalam pengendalian banjir tahun 2015-2017 menunjukkan bahwa hasil nilai rata-rata setiap indikator yang digunakan, yakni indikator produktivitas, kualitas pelayanan, responsivitas, tanggungjawab, dan akuntabilitas adalah sebesar 1.95 yakni berada pada rentang 1,76 – 2.50 yang menunjukkan kriteria kurang baik. Jadi dapat disimpulkan bahwa kinerja Pemerintah Kota Pekanbaru dalam pengendalian banjir tahun 2015-2017 adalah kurang baik.

B. Saran

Sudah saatnya masyarakat menyadari pentingnya lingkungan hidup dengan menjaga kelestariannya. Individu dan keluarga dapat dijadikan dasar perbaikan lingkungan dengan membentuk pola pikir yang mencintai lingkungan. Misalnya tidak membuang sampah sembarangan agar tidak terjadi penyumbatan pada sungai dan saluran air sehingga menyebabkan banjir. Diharapkan kepada masyarakat dapat menumbuhkan lagi budaya gotong royong di dalam kehidupan masyarakat.

Selain itu, Pemerintah Kota Pekanbaru juga harus lebih memprioritaskan permasalahan banjir ini. Pemerintah diharapkan mampu meningkatkan kinerjanya dalam hal penanganan banjir dengan melakukan langkah-langkah penyempurnaan terhadap seluruh sistem pengendalian banjir di Kota Pekanbaru. Selain itu Pemerintah Kota Pekanbaru harus lebih tegas lagi dalam memberikan perizinan kepada sejumlah pemilik ruko dan pengusaha perumahan yang tidak membangun saluran pembuang berakibat banjir.

DAFTAR PUSTAKA

- Adi, Isbandi Rukminto. 1994. *Psikologi Pekerjaan Sosial dan Ilmu Kesejahteraan Sosial: Dasar-Dasar Pemikiran*. Jakarta: Raja Grafindo Persada
- Dwiyanto, Agus, dkk. 2006. *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press
- Firdaus. 2015. *Merengkuh Mimpi*. Jatinangor: IPDN Press
- Harjadi, dkk. 2007. *Pengenalan Karakteristik Bencana dan Upaya Mitigasinya di Indonesia*. Jakarta : Bakornas PB
- Mahmudi. 2010. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: UPP STIM YKPN
- Moeheriono. 2012. *Perencanaan, Aplikasi dan Pengembangan Indikator Kinerja Utama (IKU) Bisnis dan Publik*. Jakarta: Raja Grafindo Persada
- Suaedi, Falih dan Bintaro Wardiyanto. 2010. *Revitalisasi Administrasi Negara; Reformasi Birokrasi dan e-Governance*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Thoha, Miftah. 2011. *Perilaku Organisasi; Konsep Dasar dan Aplikasinya*. Jakarta: Raja Grafindo
- Walgito, Bimo. 2003. *Psikologi Sosial (Suatu Pengantar)*. Yogyakarta: Andi
- Winardi, J. 2009. *Manajemen Perilaku Organisasi*. Jakarta: Kencana

Internet:

- Daverta, Merciana. 2013. Kepedulian Masyarakat Kelurahan Ciumbuleuit Kecamatan Cidadap Kota Bandung Terhadap Wilayah Puncut sebagai Kawasan Konservasi di Kawasan Bandung Utara (KBU). Universitas Pendidikan Indonesia. https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=10&ved=2ahUKEwjn1bPG043gAhUJ2o8KHZR8C5UQFjAJegQICRAC&url=http%3A%2F%2Frepository.upi.edu%2F4476%2F6%2FS_GEO_0806341_Chapter3.pdf&usg=AOvVaw3K30VhXHU57otnzb_Lkn8Z. diakses tgl: 10/08/2018, Pukul : 16:33

Kebijakan:

- a. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah
- b. Peraturan Daerah Kota Pekanbaru Nomor 19 Tahun 2012 tentang Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah (RPJMD) Kota Pekanbaru Tahun 2012-2017

Dokumen:

- a. Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah Tahun 2012-2017 Kota Pekanbaru
- b. Rensra Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Pekanbaru 2017-2022