

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **A. Landasan Teori**

##### **1. Kepuasan**

###### **a. Definisi Kepuasan**

Kepuasan adalah suatu keadaan yang dirasakan konsumen setelah mendapatkan hasil yang sesuai dengan harapannya. Kotler (2012) mendefinisikan kepuasan sebagai perasaan seseorang, yang berupa kesenangan atau kekecewaan yang timbul dari membandingkan pelayanan jasa dihubungkan dengan harapan orang tersebut atas pelayanan yang di dapatkan. Pelayanan yang tidak sesuai dengan harapan dari orang tersebut, maka dapat dipastikan orang tersebut akan merasa tidak puas dan apabila pelayanan sesuai atau lebih baik dari yang diharapkan orang tersebut.

Menurut Suprpto (2005) kepuasan adalah perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakannya dengan harapan. Kepuasan dapat diartikan sebagai perasaan puas, perasaan senang seseorang terhadap produk atau jasa untuk mendapatkan pelayanan suatu jasa. Kepuasan adalah tanggapan pelanggan atas terpenuhinya kebutuhannya.

**b. Faktor – faktor yang mempengaruhi kepuasan**

Menurut Zoschak (2010) kepuasan konsumen dipengaruhi oleh beberapa faktor berikut :

**1). Kualitas Produk**

Kualitas produk merupakan manfaat yang dapat diberikan kepada konsumen. Produk yang diberikan dapat berupa kegiatan hasil atau kinerja yang diharapkan oleh konsumen. Pemberian jasa atau produk yang berkualitas kepada konsumen akan meningkatkan kepuasan konsumen. Konsumen akan merasa puas dengan produk atau jasa yang ditawarkan apabila produk dan jasa tersebut sesuai dengan yang diharapkan oleh konsumen sebelumnya.

**2). Harga**

Konsumen menilai harga sebagai indikator dari kualitas suatu pelayanan jasa. Konsumen cenderung menggunakan harga sebagai dasar menduga kualitas pelayanan jasa. Harga yang tinggi menjadi tolak ukur konsumen dalam memberikan harapan terhadap suatu kegiatan.

**3). Faktor situasi dan personal**

Faktor situasi, lingkungan dan pribadi, mempengaruhi tingkat kepuasan seseorang terhadap jasa yang digunakan. Faktor situasi seperti kondisi dan pengalaman akan membuat seseorang untuk datang ke

pelayanan barang atau jasa. Pengalaman yang berkesan akan membuat konsumen untuk tetap menggunakan pelayanan barang atau jasa yang ditawarkan.

#### 4). Kualitas pelayanan

Pelayanan adalah kegiatan yang ditawarkan oleh sebuah penyelenggara yang hasilnya dapat dirasakan oleh konsumen tetapi tidak dapat dimiliki konsumen. Konsumen merasa puas apabila pelayanan yang diberikan oleh pihak lain sesuai dengan harapan yang sudah dibuat sebelumnya.

### c. **Komponen-komponen untuk menentukan tingkat kepuasan pelatihan**

Menurut teori Kirkpatrick (2008) dalam menentukan tingkat kepuasan pelatihan maka dapat dilakukan dengan evaluasi reaksi peserta. Mengevaluasi reaksi peserta terhadap pelatihan dapat diukur dari tingkat kepuasan yang dirasakan oleh para peserta pelatihan. Menilai reaksi peserta dalam mengikuti pelatihan dapat dilakukan melalui perasaan, pemikiran dan keinginan tentang pelaksanaan pelatihan dan lingkungan dari pelatihan. Tujuan yang hendak dicapai sebelum pelatihan perlu di buat sebelum melakukan suatu kegiatan.

Menetapkan standar dan cara pengukuran dapat dilakukan dengan cara membandingkan penilaian peserta terhadap pelatihan. Jawaban yang diberikan oleh para peserta pelatihan merupakan

penilaian untuk mendapatkan tanggapan selanjutnya. Hasil evaluasi dari tahap ini dapat dijadikan sebagai masukan khusus kepada pihak penyelenggara kegiatan dalam meningkatkan kepuasan pelatihan selanjutnya (Kirkpatrick, 2008). Penentuan tingkat kepuasan pelatihan terdiri dari beberapa komponen, antara lain:

1) Instruktur/pelatih

Indikator kepuasan dari komponen ini adalah kesesuaian pelatih dengan bidang materi, kemampuan pelatih dalam berkomunikasi dengan peserta, dan kemampuan pelatih untuk dapat mengikutsertakan peserta secara aktif dalam pelatihan. Menurut Moekijat (2005) evaluasi terhadap pelatih merupakan suatu hal yang penting. Beberapa hal yang dapat dilakukan untuk mengevaluasi pelatih yaitu dengan cara memberikan *feedback* kepada peserta, cara penyampaian materi oleh pemateri, dan cara menyalurkan seluruh isi materi agar dapat diserap oleh para peserta.

Menurut Satriani (2008) kemampuan komunikasi adalah suatu kecakapan individu dalam mengolah kata, emosi, keterampilan dan gagasannya dengan disalurkan melalui ucapan yang dapat dipahami oleh lawan bicaranya. Karakter-karakter yang mempengaruhi kualitas kemampuan komunikasi instruktur, antara lain: penguasaan terhadap isi materi yang diberikan, membuat lawan bicara paham, berkomunikasi dengan gaya yang tidak mengancam, memberikan

umpan balik, berkomunikasi secara interaktif dengan lawan bicara, dan terbuka dalam mendiskusikan topik.

*Training best practice* (2011) mengemukakan bahwa seorang instruktur mampu menggunakan waktu mengajar dengan baik dan mampu melakukan kegiatan pemberian materi secara efektif.

## 2) Fasilitas Pelatihan

Dalam komponen ini lebih diutamakan pada tempat/ruangan serta fasilitas-fasilitas lain untuk menunjang kepuasan pelatihan. Indikator dalam komponen ini antara lain: ruangan yang digunakan, - pengaturan suhu ruangan yang sesuai dapat meningkatkan konsentrasi dalam menerima pelatihan yang diberikan (*Training best practice, 2011*).

Menurut Rachmawati (2008) indikator dari fasilitas pelatihan meliputi pencahayaan ruangan yang cukup, perabotan kursi dan meja dalam keadaan baik, ruangan bersih. Fasilitas pelatihan lain menurut *Training best practice* (2011) meliputi penataan ruangan yang mendukung sehingga mendorong peserta pelatihan berinteraksi satu sama lain, ruangan yang digunakan nyaman dan kondusif.

## 3) Jadwal Pelatihan

Jadwal pelatihan yang dimaksud adalah ketepatan waktu dan kesesuaian waktu dengan peserta pelatihan. Jadwal pelatihan

juga termasuk ketepatan antara jadwal yang telah direncanakan dengan yang dilaksanakan. Menurut *Training best practice* (2011) materi yang diberikan kepada peserta pelatihan sesuai dengan kebutuhan dan dapat memberikan manfaat.

Dalam menentukan waktu pelatihan disesuaikan dengan perkiraan kebutuhan waktu didasarkan pada skala prioritas artinya topik utama yang akan dibahas mendapatkan alokasi waktu yang cukup panjang dibandingkan dengan topik lain yang memperoleh alokasi waktu yang relatif pendek (Atmodiwirio, 2005).

#### 4) Media Pelatihan

Media pelatihan adalah alat bantu proses belajar dan mengajar. Alat bantu adalah segala sesuatu yang dapat merangsang pikiran, perasaan, perhatian dan keterampilan. Menurut Edgar dan Dale (2007) media pelatihan adalah sarana fisik untuk menyampaikan isi materi pelatihan. Media pelatihan dibagi menjadi empat yaitu:

- a) Media visual seperti grafik, diagram, chart, poster, kartun dan komik.
- b) Media audial seperti radio, tape recorder, laboratorium bahasa.
- c) *Projected still media* seperti slide dan OHP
- d) *Projected motion media* seperti film dan televisi

Media pelatihan yang diberikan harus sesuai dengan dengan bidang materi yang akan disampaikan dan media tersebut mampu menunjang pemateri dalam memberikan pelatihan. Stew (2011) mengemukakan bahwa media pelatihan, seperti *handout*, *power point*, atau *flip chart*, sering digunakan sebagai alat bantu visual yang memfasilitasi dan meningkatkan pengalaman belajar peserta. Bahan harus mudah dibaca dan harus menyoroti pesan atau kebutuhan yang paling penting. Alat bantu visual (seperti *power point*, *handout*, *overhead*, dan grafik) memiliki peranan penting dalam pengajaran. Bahan materi harus membuat peserta tertarik dan mendorong peserta untuk membacanya.

#### 5) Materi Pelatihan

Indikator dari materi pelatihan antara lain kesesuaian materi dengan tujuan dari pelatihan sumber daya manusia yang hendak dicapai, kesesuaian materi dengan topik pelatihan yang diselenggarakan. Menurut Negara (2006) materi pelatihan yang diberikan harus *update* agar peserta dapat memahami masalah yang terjadi saat ini. Materi pelatihan yang diberikan kepada harus sesuai dengan tujuan pelatihan yang diberikan.

Harapan peserta pelatihan dapat digunakan sebagai acuan dalam menentukan kualitas produk maupun jasa dalam memberikan pelayanan kepada para peserta pelatihan.

d. Tingkatan Kepuasan

Menurut Kotler (2008) kepuasan dibagi menjadi tiga yaitu:

- 1) Tidak puas terjadi apabila kinerja yang diberikan tidak sesuai dengan harapan pelanggan. Pelanggan merasa tidak puas karena harapannya lebih tinggi daripada yang diterima.
- 2) Puas terjadi apabila kinerja yang diberikan sesuai dengan harapan pelanggan. Pelanggan merasa puas karena harapan sebanding dengan yang diterima.
- 3) Sangat Puas terjadi apabila kinerja yang diberikan melebihi harapan pelanggan.

Menurut Zeithami dan Bitner (2007) kepuasan konsumen tergantung pada pelayanan yang diberikan. Kualitas pelayanan mempunyai hubungan yang erat dengan kepuasan. Kepuasan dibagi menjadi empat tingkat yaitu:

1. Tidak puas

Tidak puas merupakan kepuasan pada tingkat bawah dimana konsumen akan beralih menggunakan jasa dari penyedia jasa yang lain.

2. Kurang puas

Kurang puas merupakan suatu keadaan dimana konsumen berada pada tengah-tengah antara puas dan tidak puas. Pada tingkat ini

konsumen masih berfikir untuk beralih menggunakan penyedia jasa yang lain.

### 3. Puas

Pada tingkat ini konsumen merasakan puas dengan penyedia jasa yang digunakan.

### 4. Sangat Puas

Pada tingkat ini konsumen sangat mungkin untuk menggunakan penyedia jasa yang sekarang digunakan. Konsumen yang merasa sangat puas akan menyebarkan berita baik kepada konsumen-konsumen lain untuk beralih menggunakan penyedia jasa yang dia gunakan.

## **2. Pelatihan**

### **a. Definisi Pelatihan**

Pelatihan adalah suatu bentuk kegiatan untuk membantu meningkatkan kemampuan dan pengetahuan seseorang dalam melaksanakan tugasnya (Siagian, 2009). Pelatihan didefinisikan sebagai suatu bentuk kegiatan untuk memperbaiki penguasaan berbagai keterampilan dan teknik pelaksanaan pekerjaan tertentu, terinci dan bersifat rutin serta untuk keperluan melakukan pekerjaan sekarang (Bernardian, 2010).

Marquis (2006) mendefinisikan pelatihan merupakan metode yang disusun untuk memastikan bahwa individu memiliki kemampuan dan pengetahuan tertentu, serta memperoleh suatu pengetahuan baru yang

menunjang dalam melaksanakan pekerjaan mereka. Menurut Sirait (2006) pelatihan menekankan pada peningkatan kemampuan untuk melaksanakan pekerjaan yang spesifik. Pendapat lain mendefinisikan bahwa pelatihan adalah suatu proses pembelajaran yang lebih menitikberatkan pada praktek dibandingkan dengan teori yang dilakukan seseorang atau kelompok bertujuan meningkatkan kemampuan dalam satu atau beberapa jenis keterampilan tertentu (Pusat Pendidikan dan Pelatihan Kesehatan, 2002).

Dari berbagai pendapat diatas dapat disimpulkan bahwa secara umum pelatihan merupakan kegiatan untuk meningkatkan pengetahuan, kemampuan, keterampilan dan perubahan sikap individu.

#### **b. Tujuan Pelatihan**

Tujuan pelatihan adalah meningkatkan produktivitas dan memenuhi kebutuhan dari sumber daya manusia. Siagian (2009) menyebutkan bahwa tujuan dari pelatihan adalah memperoleh pengetahuan dan keterampilan dalam hal kualitas dan kuantitas, meningkatkan produktivitas kerja, serta untuk meningkatkan kemampuan seseorang. Notoatmodjo (2005) menyebutkan tujuan pelatihan adalah untuk meningkatkan pengetahuan dan keterampilan sebagai suatu kriteria keberhasilan program kesehatan secara keseluruhan.

### c. Metode Pelatihan

Handoko (2001) mengklasifikasikan metode pelatihan menjadi 2 yaitu:

#### 1) Metode Praktis (*On the job training*)

Metode praktis ini metode yang sering digunakan. Metode ini dilakukan dengan peserta dilatih tentang sesuatu hal yang baru dengan di dampingi supervisi langsung, dari seorang yang berpengalaman. Metode ini dibagi menjadi berikut:

#### 2) Rotasi jabatan

Pelatihan dengan memberikan pengetahuan tentang bagian yang berbeda dan praktek berbagai macam keterampilan manajerial.

#### 3) Magang

Pelatihan dengan belajar dari suatu individu atau kelompok kepada orang lain yang sudah memiliki pengalaman.

#### 4) Penugasan sementara

Pelatihan dengan menempatkan seseorang pada suatu posisi tertentu, dan orang tersebut dilibatkan dalam suatu panitia dalam jangka waktu yang ditetapkan.

#### 5) Latihan Instruksi Pekerjaan

Pelatihan dengan memberikan arahan secara langsung pada seseorang, digunakan sebagai panduan untuk pekerjaan saat ini.

#### 6) Pengarahan

Pelatihan dengan cara atasan memberikan pengetahuan tentang tugas yang akan dilaksanakan untuk melaksanakan tugas rutin mereka.

#### 7) Metode Simulasi

Metode ini membuat seseorang untuk memberikan respon sesuai dengan keadaan yang akan dihadapi sebenarnya. Berikut beberapa metode-metode simulasi yang sering digunakan adalah sebagai berikut:

##### a) Metode Studi Kasus

Studi kasus merupakan metode yang dilakukan dengan menyediakan kasus yang sesuai dengan materi pelatihan yang akan diberikan. Dalam latihan ini diminta untuk mengidentifikasi masalah-masalah, menganalisa situasi dan merumuskan penyelesaian-penyelesaian alternatif. Metode kasus dapat mengembangkan keterampilan pengambilan keputusan

##### b) Pelatihan Ruang

Suatu pelatihan ini bukan dilaksanakan oleh atasan, tetapi oleh instruktur khusus. Area-area yang terpisah dibangun dengan berbagai jenis peralatan yang sama dengan yang digunakan pada pekerjaan sebenarnya.

c) Latihan laboratorium

Suatu bentuk latihan kelompok yang untuk meningkatkan keterampilan-keterampilan antar individu. Salah satu bentuk latihan laboratorium yang terkenal adalah latihan sensitivitas dimana peserta belajar menjadi lebih sensitif (peka) terhadap perasaan orang lain dan lingkungan. Latihan ini berguna untuk mengembangkan berbagai perilaku bagi tanggung jawab pekerjaan diwaktu yang akan datang.

Berdasarkan jurnal yang berjudul *Training Manual On Gender Mainstreamin*, James (2008) berikut adalah metode pelatihan yang dapat digunakan yaitu

1) *Brainstorming*

Topik-topik dari peserta dituliskan pada sebuah flif chart, peserta memberikan ide-ide nya yang kemudian dituliskan pada flif chart. Ide-ide tersebut kemudian dipilih yang sesuai dengan topik utama.

2) Diskusi

Diskusi merupakan pertukaran pikiran, gagasan antara dua orang atau lebih secara lisan dengan tujuan mencari kesepakatan atau kesepahaman gagasan atau pendapat.

Pelaksanaan diskusi menjadikan waktu di dalam pelatihan menjadi fleksibel.

3) Kuliah

Pelatihan dengan seorang berdiri di depan peserta untuk menyampaikan topik yang terkait dengan pelatihan.

4) Ceramah

Metode ceramah merupakan suatu cara penyajian bahan melalui penuturan (penjelasan secara langsung). Kekuatan metode ceramah antara lain murah dan efisien waktu, meningkatkan daya dengar dan menumbuhkan minat belajar dari sumber lain, dan memberikan wawasan yang luas serta menambah dan mengkaitkan dengan sumber maupun materi lain.

Dalam metode ceramah diselingi dengan tanya jawab agar pendengar tertarik dengan topik, menemukan suatu pengalaman dari pendengar, untuk menilai pemahaman dari pendengar, dan untuk membantu pendengar menemukan suatu kesimpulan dari topik yang dibahas.

Berdasarkan penjelasan tersebut diatas, di dalam penelitian ini, peneliti menggunakan metode ceramah. Metode ceramah yang digunakan dalam penelitian ini yaitu dengan pemberian materi

tentang *disaster management*. Setelah pemberian materi, dilanjutkan dengan diskusi antar pembicara dan peserta.

#### **b. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Pelatihan**

Faktor-faktor yang menunjang ke arah keberhasilan pelatihan menurut Rivai (2004) antara lain :

##### 1) Materi yang dibutuhkan

Materi disusun dari perkiraan kebutuhan tujuan latihan, kebutuhan untuk pengajaran keahlian khusus.

##### 2) Metode pelatihan yang digunakan adalah dengan menggunakan metode-metode pelatihan yang secara sistematis.

##### 3) Prinsip pembelajaran yaitu materi yang digunakan sesuai dengan pelatihan yang diberikan.

##### 4) Ketetapan dan kesesuaian fasilitas

Fasilitas sangat menunjang bagi terlaksananya program pelatihan.

#### **c. Indikator-indikator Pelatihan**

Menurut Negara (2006) indikator-indikator pelatihan, antara lain

##### 1) Instruktur

Instruktur pelatihan sesuai dengan keahliannya serta handal dan berkompeten. Seorang instruktur dituntut untuk memiliki kualifikasi yang memadai sesuai dengan bidangnya.

## 2) Peserta

Peserta pelatihan harus siap dalam mengikuti pelatihan agar materi yang akan diberikan dapat tersampaikan.

### a) Materi

Materi yang diberikan kepada peserta pelatihan harus sesuai dengan tujuan pelatihan. Isi materi juga dengan referensi terbaru sehingga peserta pelatihan mengetahui masalah terkini.

### b) Metode

Metode pelatihan yang diberikan oleh instruktur akan membantu peserta pelatihan untuk memahami materi yang diberikan.

## 3. Manajemen Bencana

### a. Definisi Bencana

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.

Komponen tersebut antara lain:

1) Bahaya

Bahaya adalah suatu fenomena alam atau buatan yang mempunyai potensi mengancam kehidupan manusia, kerugian harta benda dan kerusakan lingkungan. Bahaya dibedakan menjadi dua yaitu bencana alam dan bencana non alam. Bencana alam adalah bencana yang disebabkan karena fenomena alam (meteorologi, geologi dan biologi), contohnya adalah tsunami, gunung meletus, erupsi vulkanik yang merupakan bencana alam asli. Tanah longsor, banjir, tenggelam, kebakaran merupakan bencana yang dapat disebabkan oleh alam maupun oleh manusia. Bencana non alam adalah bencana yang disebabkan oleh manusia, contohnya polusi udara, perang, wabah penyakit, kecelakaan transportasi (Joshi, 2008).

Berdasarkan *United Nations-International Strategy for Disaster Reduction* (UNISDR, 2008), bahaya ini dibedakan menjadi lima kelompok, yaitu: bahaya dengan aspek geologi, antara lain gempa bumi, tsunami, gunung api, gerakan tanah (*mass movement*) sering dikenal sebagai tanah longsor; bahaya dengan aspek hidrometeorologi, antara lain: banjir, kekeringan, angin topan, gelombang pasang; bahaya beraspek

biologi, antara lain: wabah penyakit, hama dan penyakit tanaman dan hewan/ternak.; bahaya dengan aspek teknologi, antara lain: kecelakaan transportasi, kecelakaan industri, kegagalan teknologi; bahaya beraspek lingkungan, antara lain: kebakaran hutan, kerusakan lingkungan, pencemaran limbah.

a) Kerentanan

Kerentanan (*vulnerability*) merupakan suatu kondisi dari suatu komunitas atau masyarakat yang mengarah atau menyebabkan ketidakmampuan dalam menghadapi ancaman bahaya. Kerentanan dapat dibedakan menjadi dua yaitu kerentanan fisik dan kerentanan sosial-ekonomi.

Kerentanan fisik adalah hal-hal yang dapat rusak atau hancur disebabkan oleh bencana alam seperti gempa bumi dan banjir. Kerentanan fisik berhubungan dengan kondisi bangunan, lokasi bangunan, kepadatan bangunan. Kerentanan sosial ekonomi adalah kerentanan yang disebabkan karena kondisi social ekonomi yaitu populasi penduduk, keluarga miskin yang tidak dapat merenovasi rumah, penduduk miskin yang tinggal di pinggir pantai, rumah tangga miskin dll (Khan, 2008).

b) Alur Penanganan Bencana

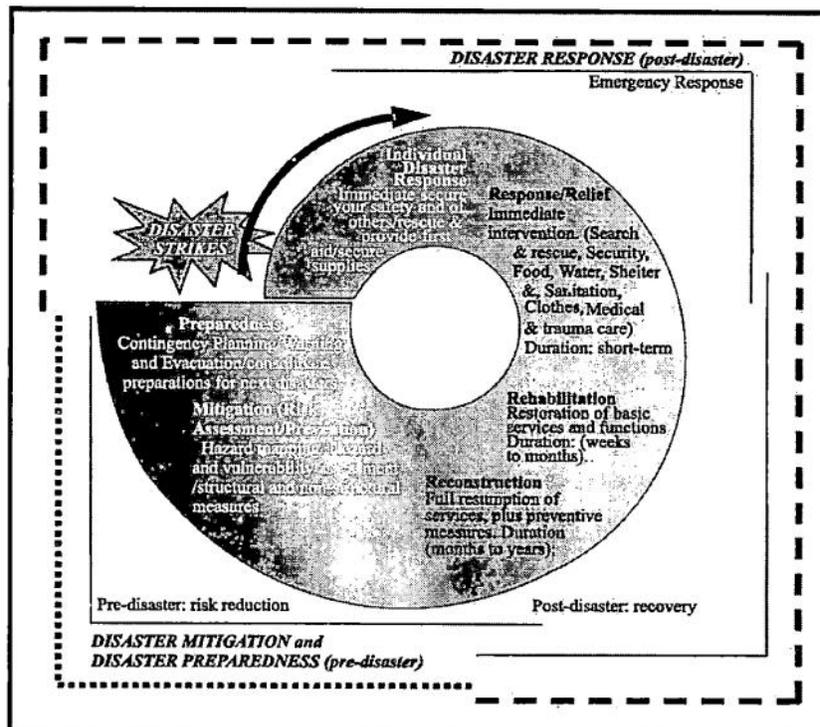
Manajemen risiko bencana adalah semua aktivitas dan program yang bertujuan untuk meminimalkan dampak yang

ditimbulkan akibat bencana. Dalam disiplin penanggulangan bencana (*disaster management*), risiko bencana adalah interaksi antara tingkat kerentanan daerah dengan ancaman bahaya (*hazards*) yang ada (Tad, 2014). Ancaman bahaya, khususnya bahaya alam bersifat tetap karena bagian dari dinamika proses alami pembangunan atau pembentukan permukaan bumi baik dari tenaga internal maupun eksternal, sedangkan tingkat kerentanan daerah dapat dikurangi, sehingga kemampuan dalam menghadapi ancaman tersebut semakin meningkat.

Menurut Warfield (2008) penanggulangan bencana bertujuan untuk mengurangi, atau menghindari potensi kerugian dari bahaya, menjamin bantuan yang cepat dan tepat untuk korban bencana, dan mencapai pemulihan yang cepat dan efektif. Siklus manajemen bencana menggambarkan proses yang berkelanjutan dimana pemerintah dan masyarakat sipil dapat bekerja sama dalam mengurangi dampak bencana, bereaksi bersama selama dan segera setelah bencana, dan mengambil langkah-langkah untuk pemulihan setelah bencana terjadi.

Tindakan yang tepat di semua tahap dalam siklus *disaster management* dapat meningkatkan kesiapan yang lebih besar (Shafiq *et al*, 2013). Siklus *disaster management* yang lengkap mencakup pembentukan kebijakan publik dan rencana

yang terarah dengan memodifikasi penyebab bencana atau mengurangi efek yang ditimbulkan akibat bencana (Khan, 2008). Mitigasi dan kesiapsiagaan dalam siklus *disaster management* dibuat untuk mengantisipasi bencana. Meningkatkan peran pada tahap mitigasi dan kesiapsiagaan merupakan faktor utama dalam menyiapkan masyarakat menghadapi bencana. Menurut Khan (2008) terdapat tiga tahap *disaster management*.

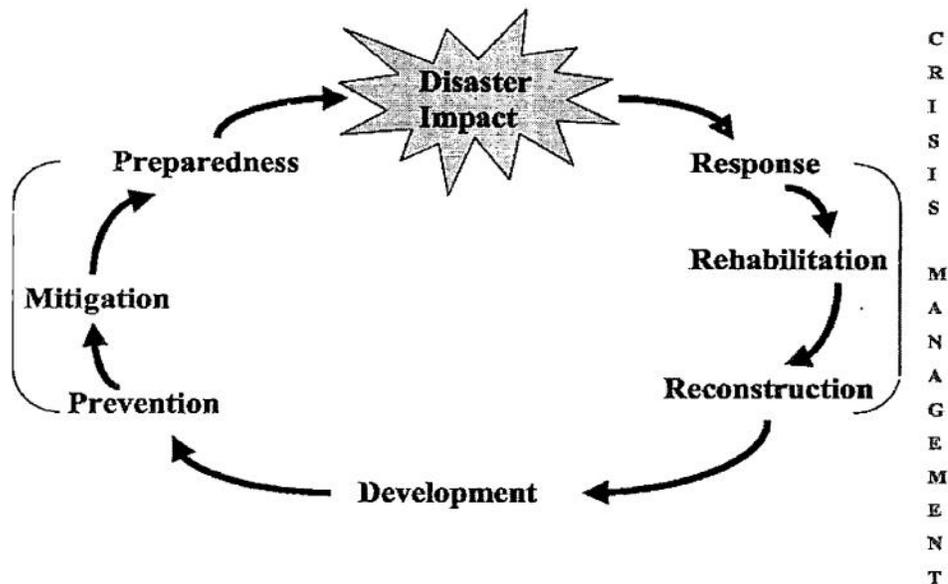


Gambar 2.1 Alur *disaster management*

(Sumber: *Natural Disasters in North-east region and its management*, 2008)

1) *Pre disaster Management.*

Menurut *Federation Emergency Management Agency* (2014) aktifitas pra bencana dapat membantu mengurangi dampak yang ditimbulkan dari bencana. Aktifitas pra bencana antara lain yaitu dengan memberikan kesadaran kepada masyarakat, menguatkan bangunan agar lebih kokoh, memberikan perencanaan kegawatdaruratan kepada personal maupun komunitas. Menurut BNPB (2013) tahap pra bencana meliputi kesiapsiagaan, mitigasi, pencegahan dan respon, sesuai dengan gambar yang tertera dibawah ini.



**Gambar 2.2 Fase disaster management**

(Sumber: *Natural Disasters in North-east region and its management*, 2008)

Kesiapsiagaan adalah kegiatan untuk melakukan perencanaan yang sistematis tentang upaya dari masyarakat dan

pihak terkait dalam menghadapi suatu keadaan darurat yang diakibatkan oleh bencana (Khan, 2008). Termasuk dalam kegiatan ini melalui pengorganisasian serta melalui langkah yang tepat guna dan berdaya guna. Langkah-langkah kesiapan tersebut dilakukan sebelum peristiwa bencana terjadi dan ditujukan untuk meminimalkan korban jiwa, gangguan layanan, dan kerusakan saat bencana terjadi (BNPB, 2013).

Menurut Warfield (2008) tujuan dari program kesiapsiagaan bencana adalah untuk mencapai tingkat kesiapan dalam menanggapi situasi darurat melalui program-program yang memperkuat kapasitas teknis dan manajerial dari pemerintah, organisasi, dan masyarakat. Langkah-langkah ini dapat dimulai dengan mempersiapkan kebutuhan logistik untuk penanganan bencana. Hal tersebut dapat ditingkatkan dengan mekanisme respon dan prosedur yang cepat, latihan, pengembangan jangka panjang dan jangka pendek, pendidikan publik dan membangun sistem peringatan dini.

Selama fase kesiapsiagaan, pemerintah, organisasi, dan individu mengembangkan rencana untuk menyelamatkan nyawa, meminimalkan kerusakan bencana, dan meningkatkan masyarakat untuk lebih tanggap terhadap bencana. Menurut Warfield (2008) tindakan - tindakan yang termasuk kesiapsiagaan adalah latihan/training, sistem peringatan, sistem komunikasi darurat,

rencana dan pelatihan, inventarisasi sumber daya, daftar personil/kontak darurat, perjanjian bantuan timbal balik; dan informasi publik/pendidikan. Pendidikan kebencanaan yang diberikan kepada masyarakat akan meningkatkan pengetahuan masyarakat sehingga dapat meningkatkan kesiapan masyarakat dalam menghadapi bencana (Rachmalia et al, 2011).

Mitigasi adalah upaya yang dilakukan untuk mengurangi dampak bencana baik secara fisik struktural dengan pembuatan bangunan-bangunan fisik maupun non fisik struktural melalui perundang-undangan dan pelatihan. Tujuan dari mitigasi adalah meningkatkan kemampuan masyarakat dalam menghadapi bencana (Shafiq, 2013).

Pencegahan (*Prevention*) adalah pencegahan yang dilakukan untuk mengurangi kerugian yang ditimbulkan oleh bencana. Tujuan utama dari pencegahan adalah dengan meningkatkan kesadaran dan kewaspadaan masyarakat yang diharapkan dapat mendukung kesuksesan tindakan perencanaan. Tindakan yang dapat dilakukan dalam pencegahan berupa kegiatan untuk meningkatkan kesadaran dan kepedulian mengenai bahaya bencana.

Peringatan dini merupakan upaya untuk memberikan tanda peringatan bahwa bencana kemungkinan akan segera terjadi. Pemberian peringatan dini harus: menjangkau masyarakat

(*accessible*), segera (*immediate*), tegas tidak membingungkan (*coherent*), dan bersifat resmi (*official*).

2) *During a disaster (disaster occurrence)*.

Serangkaian kegiatan yang dilakukan dengan segera pada saat kejadian bencana untuk menangani dampak buruk yang ditimbulkan. Meliputi kegiatan: (a) penyelamatan dan evakuasi korban maupun harta benda, (b) pemenuhan kebutuhan dasar, (c) perlindungan, (d) pengurusan pengungsi, dan (e) penyelamatan, serta pemulihan prasarana dan sarana. Upaya yang dilakukan dengan segera setelah kejadian bencana yang bertujuan dalam menanggulangi dampak dari bencana terutama penyelamatan korban dan harta benda, evakuasi dan pengungsian (Khan, 2008). Bantuan darurat (*relief*) merupakan upaya untuk memberikan bantuan berkaitan dengan pemenuhan kebutuhan dasar.

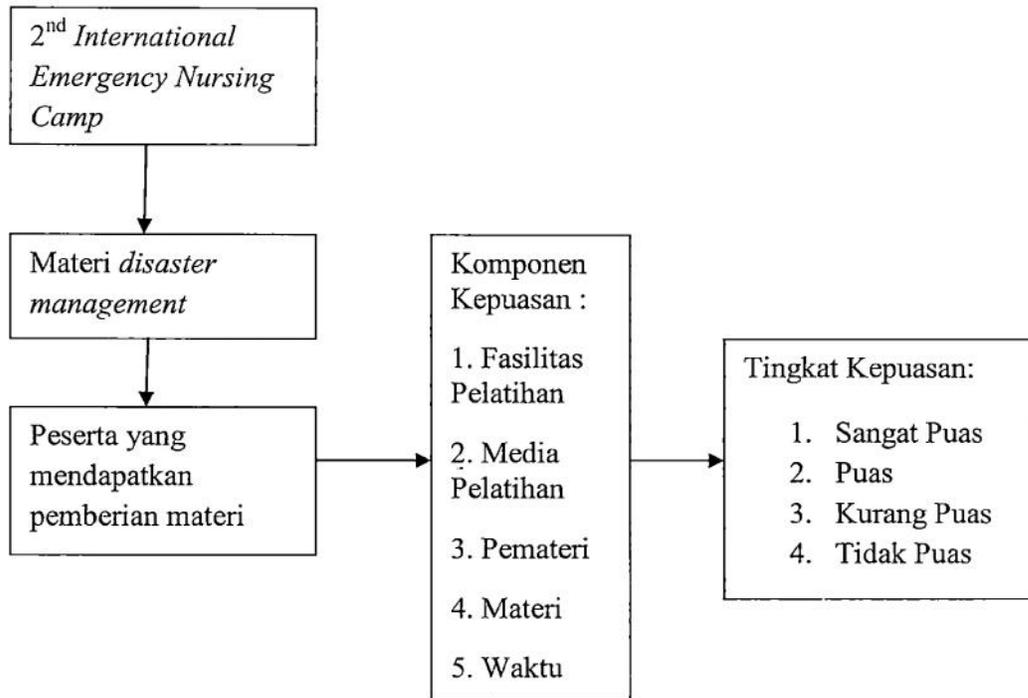
3) *After a disaster (post-disaster)*.

Tahap pasca bencana terdiri dari rehabilitasi, rekonstruksi dan pengembangan. Proses pemulihan kondisi masyarakat yang terkena bencana dengan memfungsikan kembali sarana dan prasarana dalam keadaan semula. Tahap pemulihan ini dilakukan setelah terjadinya bencana. Pemulihan dapat dilakukan pada berbagai sektor yaitu sektor ekonomi, sosial dan fisik. Upaya yang dilakukan adalah memperbaiki (rekonstruksi) prasarana dan sarana dari pelayanan dasar (Khan, 2008). Rehabilitasi merupakan

upaya langkah yang diambil setelah kejadian bencana untuk membantu masyarakat memperbaiki rumahnya, fasilitas umum dan fasilitas sosial penting dan menghidupkan kembali roda perekonomian. Rekonstruksi adalah program jangka menengah dan jangka panjang guna perbaikan fisik, sosial dan ekonomi untuk mengembalikan kehidupan masyarakat pada kondisi yang sama atau lebih baik dari sebelumnya.

## B. Kerangka Konsep

Bagan 2.3. Kerangka Konsep



Gambar 2.3 : Sumber : teori Kirkpatrick (2008), Zeithami dan Bitner (2007).

Keterangan:

= Variabel yang diteliti