

Persepsi Masyarakat Terhadap Respon Pemerintah Dalam Penanganan Bencana Banjir Di Kecamatan Baleendah

Community Perceptions of the Government's Response in Handling Flood Disasters in Baleendah Sub-District

Atya Putri Rizqiani ^{1*}, Risva Meisya ¹, Sofa Khoeriah ¹, Muhammad Andi Septiadi ¹

¹Universitas Islam Negeri Sunan Gunung Djati Bandung, Indonesia

*e-mail korespondensi: ptyara368@gmail.com

Info Artikel

Diterima: 7 Juni 2025

Direvisi: 26 Desember 2025

Disetujui: 30 Desember 2025

Cara Sitasi:

Rizqiani, A. P., Meisya, R., Khoeriah, S., & Septiadi, M. A. (2025). Persepsi Masyarakat Terhadap Respon Pemerintah Dalam Penanganan Bencana Banjir Di Kecamatan Baleendah. *Jurnal Jendela Kota*, Vol 2 (2), 77-90. DOI <https://10.33751/jekota.v2i2.108>



ABSTRAK

Wilayah Kecamatan Baleendah di Kabupaten Bandung dikenal sebagai salah satu daerah rawan banjir yang hingga kini masih menghadapi permasalahan dalam penanganan bencana. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui persepsi masyarakat terhadap respon pemerintah dalam menangani bencana banjir tersebut. Metode yang digunakan adalah penelitian kualitatif dengan pendekatan studi kasus, dan dianalisis menggunakan metode SYMLOG. Teknik pengumpulan data meliputi observasi, wawancara mendalam, dan studi dokumen. Analisis difokuskan pada lima dimensi SERVQUAL: bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati. Hasil penelitian menunjukkan bahwa masyarakat menilai respon pemerintah masih kurang memadai, terutama dalam hal kesiapan sarana, kecepatan serta konsistensi tindakan, dan komunikasi langsung di lapangan. Meskipun terdapat upaya perencanaan dari pemerintah, masyarakat belum merasakan dampak konkret yang sesuai dengan kebutuhan mereka. Simpulan penelitian menunjukkan adanya ketidaksesuaian antara strategi pemerintah dan harapan masyarakat. Temuan ini menjadi masukan penting dalam merancang kebijakan penanganan bencana yang lebih responsif dan berorientasi pada kebutuhan warga.

Kata Kunci: Banjir, Tanggap Bencana, Penanganan Bencana, Persepsi Masyarakat, Respon Pemerintah

ABSTRACT

The Baleendah District area in Bandung Regency is known as one of the flood-prone areas, which is still facing problems in disaster management. This research aims to determine the public's perception of the government's response in dealing with the flood disaster. The method used is qualitative research with a case study approach, and analyzed using the SYMLOG method. Data

collection techniques include observation, in-depth interviews, and document study. The analysis focused on five dimensions of SERVQUAL: tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. The research results show that the public considers the government's response to be inadequate, especially in terms of the readiness of facilities, speed and consistency of action, and direct communication in the field. Despite planning efforts from the government, the community has not experienced concrete impacts that meet their needs. The research conclusions show that there is a mismatch between government strategy and community expectations. These findings provide important input in designing disaster management policies that are more responsive and oriented to the needs of residents.

Keywords: *Flood, Disaster Responses, Disaster Management, Government Response, Public Perception*

PENDAHULUAN

Bencana alam merupakan fenomena yang tidak hanya mengganggu keseimbangan lingkungan, tetapi juga membawa dampak signifikan terhadap kehidupan sosial dan ekonomi masyarakat. Karakteristiknya yang datang secara tiba-tiba dan sulit diprediksi menjadikannya ancaman serius. Seiring dengan perkembangan zaman, penyebab bencana alam tidak lagi murni berasal dari faktor alamiah semata, tetapi juga dipicu oleh aktivitas manusia yang merusak lingkungan. Perilaku eksploitasi sumber daya alam yang tidak terkendali menyebabkan degradasi lingkungan yang memperbesar risiko terjadinya bencana (Ammelia et al., 2022; Pabowo & Eldon, 2018).

Banjir merupakan salah satu jenis bencana alam yang paling sering terjadi di Indonesia. Tingginya curah hujan, kondisi topografi yang datar, serta kedekatan wilayah dengan aliran sungai menjadi faktor utama yang meningkatkan kerentanan terhadap bencana ini. Salah satu wilayah yang terdampak signifikan oleh banjir adalah Kecamatan Baleendah, Kabupaten Bandung. Wilayah tersebut berada di sekitar Sungai Citarum, sungai terpanjang di Provinsi Jawa Barat (Hafizha et al., 2023).

Tabel 1. Data Bencana Alam di Kecamatan Baleendah

Tahun	Jumlah Kejadian Bencana						Jumlah Total Kejadian Bencana
	Banjir	Angin Kencang	Longsor	Gempa Bumi	Kahutla	Kekeringan	
2021	17	4	0	0	0	0	21
2022	8	6	4	0	0	0	18
2023	3	3	5	0	30	41	84
2024	6	4	1	1	14	1	27

Sumber: satudata.bandungkab.go.id (2025)

Tabel diatas menunjukkan bahwa sejak 2021-2024, bencana banjir merupakan bencana yang paling dominan dan terjadi secara berulang di wilayah ini. Meskipun terdapat penurunan jumlah kejadian dari tahun ke tahun, bencana banjir tetap menjadi persoalan utama yang perlu mendapatkan perhatian serius dari pemerintah dan masyarakat.

As Siddiqi et al. (2017) mengungkapkan bahwa penanggulangan banjir di Baleendah membutuhkan pendekatan teknis dan nonteknis secara terpadu. Namun dalam praktiknya, tantangan yang dihadapi adalah rendahnya partisipasi masyarakat serta keterbatasan infrastruktur dasar, seperti masih banyaknya warga yang tidak memiliki tangki septik dan

membuang limbah ke sungai. Hal ini menunjukkan bahwa pendekatan struktural belum sepenuhnya diiringi oleh pemberdayaan masyarakat dalam pengelolaan lingkungan. Sementara itu, Mazlan et al. (2020) menekankan bahwa perubahan penggunaan lahan yang pesat, seperti alih fungsi sawah menjadi permukiman dan aktivitas penambangan di kawasan perbukitan, turut meningkatkan risiko banjir dan longsor. Dalam penelitiannya, pemetaan daerah rawan banjir dilakukan secara partisipatif bersama masyarakat, yang mengindikasikan pentingnya keterlibatan warga dalam strategi mitigasi bencana. Meskipun terdapat bentuk kolaborasi, upaya pengendalian tata ruang dan pengelolaan wilayah rawan banjir masih perlu diperkuat oleh pemerintah. Dengan demikian, persoalan banjir di Baleendah tidak hanya menyangkut aspek teknis semata, melainkan juga berkaitan dengan sejauh mana pemerintah melibatkan masyarakat dalam proses penanggulangan.

Namun demikian, beberapa studi terbaru menunjukkan adanya perubahan positif dalam penanganan banjir di wilayah ini. Ikhsan et al. (2022), mencatat adanya peningkatan kepercayaan masyarakat terhadap upaya penanggulangan banjir, terutama setelah Balai Besar Wilayah Sungai (BBWS) melakukan pengerukan sungai dan menginisiasi program padat karya. Respons ini mendorong partisipasi aktif warga dalam pengelolaan bantaran Sungai Citarum, salah satu titik kritis penyebab banjir di Baleendah. Melalui pendekatan edukatif serta penguatan kapasitas masyarakat, terbentuk kerja sama yang lebih solid antara pemerintah dan warga, yang pada akhirnya memperkuat efektivitas penanganan banjir. Dari sisi kebijakan, Rafdi & Kusumah (2023) mengatakan pemerintah dapat berperan dengan merancang kebijakan yang berfokus pada pembangunan dan perbaikan infrastruktur jalan serta sistem drainase. Kebijakan tersebut diharapkan mampu menjaga fungsi optimal dari kedua jenis infrastruktur tersebut, bahkan saat terjadi banjir.

Tsaqifahukama et al. (2025) menyatakan bahwa banjir di Baleendah sudah mulai berkurang dengan didirikannya tanggul air oleh pemerintah di tahun 2019, walaupun begitu banjir masih terus terjadi karena faktor alam di daerah Baleendah dan kurangnya kesadaran masyarakat dalam menjaga lingkungan. Walaupun begitu, dengan berkurangnya banjir di Baleendah membuktikan pemerintah merespon dengan baik bencana banjir dan terus berusaha untuk mencegah dan membuat program-program penanganan banjir (Valentina & Ilham, 2024).

Penelitian terdahulu yang telah dipaparkan memberikan gambaran menyeluruh mengenai dinamika penanggulangan banjir di Kecamatan Baleendah, mulai dari aspek sosial, program kebijakan, hingga peran pemerintah dan masyarakat. Dari kelima penelitian tersebut belum secara khusus meneliti bagaimana persepsi masyarakat terhadap respon pemerintah terhadap banjir. Penting untuk mengetahui persepsi masyarakat karena dapat menjadi bahan evaluasi bagi pemerintah dalam meningkatkan kualitas penanganan bencana. Jika masyarakat merasa respon pemerintah kurang cepat, hal ini bisa memengaruhi tingkat kepercayaan dan partisipasi masyarakat dalam upaya penanggulangan banjir.

Dalam konteks penanganan bencana, persepsi masyarakat terhadap pelayanan publik dapat dianalisis melalui teori persepsi *service quality* (SERVQUAL). Menurut Parasuraman et al., (1988) dalam model SERVQUAL, kualitas pelayanan diukur melalui lima dimensi utama, yaitu *Tangibles* (Bukti Fisik), *Reliability* (Keandalan), *Responsiveness* (Daya Tanggap), *Assurance* (Jaminan), dan *Empathy* (Empati) yang secara umum menjelaskan bagaimana masyarakat menilai pelayanan berdasarkan aspek fisik, keandalan, daya

tanggap, jaminan, dan kepedulian. Analisis terhadap dimensi ini memberikan wawasan tentang bagaimana masyarakat menilai efektivitas dan kualitas respon pemerintah dalam menangani bencana banjir.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui persepsi masyarakat terhadap respon pemerintah dalam menangani bencana alam banjir di Kecamatan Baleendah, Kabupaten Bandung berdasarkan lima dimensi teori persepsi SERVQUAL. Mengingat banjir telah menjadi masalah di Kawasan Baleendah selama puluhan tahun, penting untuk memahami bagaimana masyarakat melihat efektivitas program yang dilakukan pemerintah dalam mengurangi dampak banjir. Oleh karena itu, penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi yang berguna untuk pengambilan keputusan dan perbaikan kebijakan terkait pengendalian banjir di masa depan.

METODE

Waktu dan Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan pada bulan Mei 2025 di Kecamatan Baleendah, Kabupaten Bandung, Provinsi Jawa Barat. Lokasi pengumpulan data meliputi wilayah terdampak banjir di Jalan Siliwangi dan Jalan Laswi yang sering terdampak banjir dan Kantor Kecamatan Baleendah untuk menggali informasi mengenai program penanggulangan bencana yang dilakukan pemerintah Baleendah.

Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan studi kasus mendalam. Pendekatan ini dipilih untuk menelusuri secara detail fenomena banjir di Kecamatan Baleendah, Kabupaten Bandung, khususnya dalam mengungkap persepsi masyarakat terhadap respon pemerintah dalam penanganan bencana banjir. Studi kasus ini bersifat instrumental, di mana kasus banjir di Baleendah digunakan untuk memahami isu yang lebih luas terkait efektivitas kebijakan penanggulangan bencana dan keterlibatan masyarakat (Hamzah, 2020).

Metode Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan melalui empat tahapan utama:

1. Observasi langsung saat banjir di lokasi terdampak untuk mencermati kondisi lingkungan, respon instansi terkait, dan interaksi sosial warga.
2. Kunjungan ke kantor Kecamatan Baleendah untuk mengetahui kebijakan dan program resmi pemerintah terkait penanganan banjir.
3. Wawancara mendalam dengan warga terdampak dan pegawai pemerintah sebagai data utama untuk menggali persepsi masyarakat.
4. Studi dokumen dari berbagai sumber seperti laporan pemerintah, berita, dan data dari situs resmi.

Untuk memastikan keabsahan data dalam penelitian, peneliti menggunakan langkah-langkah validitas data menurut Hamzah (2020) dalam bukunya, yaitu validasi data melalui triangulasi data, konfirmasi temuan kepada informan (*member check*), dan penyusunan catatan proses penelitian secara rinci (*audit trail*). Cara ini dilakukan agar data yang diolah bisa dipercaya dan hasil penelitian tidak hanya menjelaskan kasus secara umum, tapi juga benar-benar sesuai dengan kenyataan yang dialami masyarakat di lapangan.

Sampel Penelitian

Subjek penelitian adalah warga Kecamatan Baleendah yang tinggal atau beraktivitas di sekitar Jalan Siliwangi dan Jalan Laswi selama lebih dari tiga tahun, serta pegawai pemerintah di Kecamatan Baleendah yang terkait langsung dengan penanganan banjir. Pemilihan informan dilakukan secara *purposive* dengan kriteria telah terdampak banjir secara langsung.

Metode Analisis

Data dianalisis menggunakan pendekatan **SYMLOG** (*System for the Multiple Level Observation of Groups*). Sebagaimana dikembangkan oleh Schneider dan dijelaskan dalam Hamzah (2020), SYMLOG menyelidiki perilaku verbal dan nonverbal kelompok sosial, isi gagasan berlangsungnya komunikasi dalam kelompok masyarakat, dan nilai-nilai pro kontra yang terjadi dalam konflik sosial. Metode ini menganalisis perilaku kelompok sosial berdasarkan tiga dimensi utama: (1) dominan-tunduk, (2) bersahabat-tidak bersahabat, dan (3) terarah pada tugas-tidak terarah pada tugas. Berdasarkan teknik pengumpulan data yang digunakan, berikut langkah-langkah pengumpulan data dengan pendekatan SYMLOG:

1. Observasi

Peneliti melakukan pengamatan langsung pada kegiatan penanganan banjir lalu mencatat perilaku pemerintah dan masyarakat, seperti siapa yang mengambil peran dominan, siapa yang menunjukkan sikap tunduk atau pasif, bagaimana pola komunikasi yang terjalin (terbuka atau menyalahkan), serta apakah kegiatan yang dilakukan tetap fokus pada tujuan atau justru menyimpang. Seluruh data perilaku tersebut kemudian diklasifikasikan sesuai dimensi SYMLOG untuk dianalisis lebih lanjut guna memahami pola interaksi antara pemerintah dan masyarakat dalam konteks penanganan bencana banjir.

2. Wawancara

Peneliti mengajukan pertanyaan yang memungkinkan informan menceritakan pengalaman mereka secara naratif, kemudian menilai bagaimana sikap dan tindakan pemerintah dipersepsi: apakah aktif atau pasif, peduli atau tidak peduli, serta fokus atau tidak terhadap penanganan banjir. Hasil wawancara dianalisis dengan mengkategorikan jawaban sesuai dengan dimensi SYMLOG untuk memahami pola persepsi yang muncul dalam konteks interaksi sosial saat bencana.

3. Studi Dokumen

Peneliti melakukan analisis dokumen menggunakan pendekatan SYMLOG untuk mengkaji persepsi masyarakat terhadap respon pemerintah dalam menangani bencana banjir. Dokumen seperti berita, transkrip wawancara, dan pernyataan resmi dikode berdasarkan tiga dimensi: dominan atau tunduk untuk menilai ketegasan pemerintah, bersahabat atau tidak bersahabat untuk melihat kepedulian, serta terarah pada tugas atau tidak terarah pada tugas untuk mengevaluasi fokus dan efektivitas tindakan. Pendekatan ini membantu mengungkap pola persepsi masyarakat terhadap kualitas respon pemerintah.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Persepsi Masyarakat terhadap Respon Pemerintah dari Aspek Bukti Fisik

Dalam kerangka SERVQUAL, bukti fisik merujuk pada segala bentuk fasilitas, sarana, perlengkapan, dan penampilan fisik yang digunakan dalam pelayanan yang dapat diamati oleh masyarakat. Bukti fisik mencakup ketersediaan alat penanggulangan bencana, kondisi infrastruktur, keberadaan petugas di lapangan, serta dokumentasi dan media informasi yang disediakan pemerintah untuk mendukung penanganan bencana. Bukti fisik menjadi indikator penting karena dapat mempengaruhi persepsi masyarakat terhadap keandalan, profesionalisme, dan keseriusan pemerintah dalam menangani bencana banjir.

Data penelitian menunjukkan bahwa aspek *tangibles* belum sepenuhnya dirasakan masyarakat. Observasi di Jalan Siliwangi dan Jalan Laswi saat banjir memperlihatkan tidak berfungsinya saluran drainase, genangan air sampai lutut dan masuk ke rumah ataupun pertokoan, serta ketiadaan fasilitas tanggap darurat seperti perahu evakuasi, posko banjir, atau petugas yang membantu di lapangan. Lalu lintas terganggu tanpa penanganan dari aparat.

Hasil wawancara kepada warga di Jalan Siliwangi dan Jalan Laswi menghasilkan pernyataan yang hampir sama. Informan dari Jalan Siliwangi menyampaikan, "*Kalau program saya belum tahu tapi kalau rapat anggota dewan itu sudah beberapa kali diadakan. Pengukuran dan peninjauan sudah ada tapi kalau realitas dan pergerakan belum ada. Fasilitas juga belum ada yang diberikan seperti perahu itu belum ada*". Sedangkan Informan dari Jalan Laswi menyatakan, "*Setahu saya, ada program atau fasilitas dari pemerintah, tapi belum terlihat manfaat nyatanya. Fasilitas seperti saluran irigasi malah sering tidak terawat dan ditutup oleh bangunan liar. Harusnya pemerintah sudah tahu bahwa air yang tumpah ke jalan itu karena irigasi yang tidak berfungsi*". Kedua pernyataan ini mencerminkan ketidakpuasan masyarakat terhadap pemerintah akan keberadaan dan pemeliharaan fasilitas penanggulangan banjir di Jalan Siliwangi dan Jalan Laswi.

Sebaliknya, pihak pemerintah menyatakan telah melakukan berbagai upaya penyediaan infrastruktur fisik. Salah satunya adalah pembangunan kolam retensi di wilayah RW 20 Baleendah yang diklaim berhasil mengurangi genangan air. Pemerintah kecamatan menyebutkan, "*RW 20 tidak ada lagi karena dialihfungsikan menjadi kolam retensi*", serta menyampaikan bahwa perbaikan sistem drainase sedang dilakukan dan telah menjadi perhatian pemerintah. Meski demikian, pemerintah juga mengakui adanya kendala seperti curah hujan ekstrem dan sumbatan akibat bangunan liar, yang menyebabkan fasilitas tidak berfungsi optimal.

Berdasarkan hasil studi dokumen, masyarakat aktif mengunggah kondisi banjir di media sosial, tetapi tidak ditemukan dokumentasi atau pernyataan resmi dari pemerintah terkait fasilitas fisik di Jalan Siliwangi maupun Jalan Laswi. Hal ini menunjukkan bahwa ada kesenjangan antara informasi dari warga dan informasi dari pemerintah.

Jika dibandingkan dengan penelitian terdahulu, temuan ini sejalan dengan studi Brata et al. (2024) yang menunjukkan bahwa keterbatasan fasilitas fisik seperti alat evakuasi, posko bencana, dan papan informasi menjadi faktor utama rendahnya kepuasan masyarakat terhadap layanan pemerintah saat banjir. Kondisi ini serupa dengan temuan di Baleendah, di mana masyarakat juga mengeluhkan minimnya kesiapan alat dan infrastruktur penanganan banjir.

Dari triangulasi data observasi, wawancara, dan studi dokumen terlihat kesenjangan yang cukup lebar antara pernyataan resmi pemerintah dan pengalaman langsung masyarakat. Warga tidak melihat bukti nyata keberadaan fasilitas fisik saat banjir terjadi, sementara pemerintah menekankan proyek-proyek infrastruktur jangka panjang. Tidak adanya dokumentasi resmi atau respon digital dari pemerintah dalam studi dokumen memperkuat anggapan masyarakat bahwa penanganan masih bersifat simbolis.

Analisis SYMLOG memperlihatkan bahwa perilaku pemerintah dalam aspek fisik ini cenderung dominan secara kebijakan, tetapi kurang menunjukkan sikap responsif dan bersahabat kepada masyarakat saat bencana terjadi. Sikap pemerintah lebih terarah pada perencanaan tugas fisik, tetapi kurang menunjukkan tindakan nyata yang langsung dirasakan warga, sehingga menimbulkan kesan ketidakhadiran dan kurang peduli.

Interpretasi peneliti menunjukkan bahwa aspek *tangibles* dalam layanan penanganan banjir di Baleendah belum optimal. Meskipun pemerintah telah melakukan pembangunan fisik, tetapi persepsi masyarakat menunjukkan bahwa fasilitas tersebut belum hadir secara fungsional dan responsif di lapangan. Hal ini menandakan adanya kesenjangan antara perencanaan kebijakan dengan implementasi yang dirasakan masyarakat secara langsung. Ketidakhadiran fasilitas saat banjir berlangsung turut memperkuat persepsi negatif terhadap kesiapsiagaan pemerintah daerah dalam menghadapi bencana.

Persepsi Masyarakat terhadap Respon Pemerintah dari Aspek Keandalan

Keandalan merujuk pada kemampuan pemerintah untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan secara konsisten, akurat, dan tepat waktu. Dalam konteks penanganan bencana banjir, keandalan mencakup kemampuan pemerintah untuk merespons dengan tindakan yang efektif, menepati janji terkait mitigasi bencana, melaksanakan prosedur secara benar, dan menyelesaikan masalah tanpa kesalahan atau penundaan yang tidak perlu.

Berdasarkan observasi di lapangan saat banjir di Jalan Siliwangi dan Jalan Laswi, terlihat bahwa penanganan dari pihak pemerintah tidak tampak segera dan terkoordinasi. Tidak ada kehadiran petugas di awal kejadian, dan tidak ada tindakan penanggulangan langsung saat air mulai masuk ke rumah warga. Keadaan ini memperlihatkan bahwa keandalan pemerintah dalam memberikan respon cepat dan konsisten masih rendah.

Di kawasan Jalan Siliwangi, masyarakat menyatakan bahwa pemerintah belum menunjukkan keandalan dalam menangani banjir secara rutin dan tepat waktu. Informan mengatakan, "Kalau dari pemerintah mah belum ada yang turun langsung ke sini saat banjir. Paling dari PU pernah bersihin solokan, tapi itu juga jarang". Hal ini menunjukkan bahwa respon pemerintah dinilai tidak konsisten. Penanganan yang seharusnya dilakukan secara rutin, terutama dalam pembersihan drainase atau penyediaan informasi antisipatif, tidak terlihat di lapangan.

Hal yang sama juga dirasakan oleh warga di Jalan Laswi. Masyarakat mengeluhkan bahwa pemerintah belum menjalankan peran secara konsisten. Informan 1 menyebut, "Tiap hari masih ada tumpukan bambu dan penyumbatan di got. Pemerintah jarang banget turun langsung. Dulu pernah dितertibkan tahun 2013, tapi sekarang dibiarkan lagi". Keluhan lain datang dari informan 2 yang merasa bahwa pemerintah tidak memikirkan dampak jangka panjang dari alih fungsi lahan, "Dulu di pinggir jalan itu sawah, sekarang dibikin perumahan. Makanya banjir makin parah". Ini mencerminkan bahwa masyarakat menilai pemerintah kurang andal dalam perencanaan tata ruang dan pencegahan bencana.

Di sisi lain, pemerintah menyatakan bahwa penanganan banjir dilakukan secara berjenjang, mulai dari RT/RW hingga BPBD, tergantung besar atau kecilnya banjir. Namun, keandalan respon pemerintah sangat bergantung pada adanya laporan dari warga. Pemerintah mengakui bahwa jika tidak ada laporan resmi, mereka tidak dapat menindaklanjuti kebutuhan di lapangan. Hal ini menunjukkan bahwa sistem penanganan belum sepenuhnya otomatis dan masih mengandalkan inisiatif masyarakat.

Studi dokumen dari media sosial menunjukkan bahwa warga sering kali saling mengingatkan dan memberi informasi mengenai titik-titik banjir melalui unggahan di Instagram dan Facebook. Beberapa unggahan bahkan menyarankan pengendara menghindari jalan tertentu karena tidak ada penanganan. Tidak terlihat adanya informasi resmi dari pemerintah di platform digital tersebut selama kejadian banjir. Hal ini memperkuat persepsi masyarakat akan ketidakhadiran atau keterlambatan respons pemerintah.

Jika dibandingkan dengan penelitian terdahulu, temuan ini sejalan dengan studi Falihin et al. (2021) menyebutkan bahwa tidak konsistennya layanan pemerintah dalam menangani banjir menurunkan kepercayaan masyarakat. Pelayanan yang tidak sesuai prosedur dan sering berubah-ubah menyebabkan masyarakat ragu terhadap kemampuan pemerintah. Hasil ini sejalan dengan temuan di Baleendah yang memperlihatkan respon yang lambat dalam penanganan banjir.

Dari triangulasi data observasi, wawancara, dan studi dokumen, terlihat adanya ketidaksesuaian antara klaim kesiapsiagaan pemerintah dan realitas yang dialami masyarakat. Masyarakat di Jalan Siliwangi dan Jalan Laswi tidak menyaksikan kehadiran petugas ataupun mekanisme penanganan langsung saat banjir terjadi, sementara pemerintah menyatakan telah memiliki sistem pelaporan dan koordinasi antar instansi. Namun, ketiadaan informasi resmi di media sosial dan lambannya respon di lapangan memperlihatkan bahwa keandalan sistem tersebut belum teruji secara efektif di tingkat lokal.

Analisis SYMLOG pada dimensi keandalan menunjukkan bahwa perilaku pemerintah cenderung pasif, tidak menunjukkan dominasi tindakan di lapangan, dan kurang bersahabat dalam hal kepekaan terhadap kebutuhan warga. Dalam dimensi orientasi tugas, pemerintah tampak tidak fokus secara langsung pada penanganan banjir saat kejadian, melainkan hanya merespon melalui sistem yang tidak berjalan efektif. Persepsi masyarakat memosisikan pemerintah pada sisi tidak dominan, tidak bersahabat, dan tidak terarah pada tugas saat situasi darurat, sehingga menimbulkan ketidakpercayaan dan frustrasi sosial.

Interpretasi peneliti menunjukkan bahwa aspek *reliability* dalam layanan publik penanganan banjir belum menunjukkan konsistensi dan ketepatan waktu yang diharapkan. Tidak adanya petugas saat kejadian, dan lemahnya antisipasi jangka panjang menggambarkan lemahnya daya tanggap pemerintah secara menyeluruh. Persepsi masyarakat yang negatif terhadap keandalan pemerintah ini menjadi indikasi penting bahwa pelayanan publik dalam konteks kebencanaan memerlukan penguatan dari sisi implementasi lapangan, bukan hanya dari segi prosedural.

Persepsi Masyarakat terhadap Respon Pemerintah dari Aspek Daya Tanggap

Daya tanggap merujuk pada kesediaan dan kemampuan pemerintah untuk membantu masyarakat secara cepat, tepat, dan proaktif ketika menghadapi masalah atau bencana.

Dalam konteks penanganan banjir, aspek ini mencakup kecepatan respons pemerintah terhadap kejadian bencana, kesiapan petugas untuk hadir di lokasi, kesiapan dalam menanggapi permintaan bantuan, serta kemampuan pemerintah untuk memberikan informasi yang jelas dan dapat diakses masyarakat.

Hasil observasi lapangan selama banjir di Jalan Siliwangi dan Jalan Laswi menunjukkan bahwa kehadiran petugas pemerintah di awal kejadian sangat minim. Warga tampak berinisiatif sendiri untuk melakukan evakuasi dan saling membantu tanpa pendampingan aparat. Genangan air yang tinggi menyebabkan kemacetan yang tidak segera ditangani, sehingga memperburuk situasi di lapangan. Kondisi ini memperkuat persepsi bahwa pemerintah lambat dalam merespon kejadian darurat di tingkat lokal.

Wawancara dengan warga, peneliti menanyakan tentang daya tanggap pemerintah terhadap laporan dari mereka (warga). Informan dari Jalan Siliwangi menyampaikan, *"Kalau saya pribadi belum, tapi kalau warga sekitaran komplek sudah banyak bahkan sampai mengunggah dan memviralkan di media sosial, seperti di Instagram dengan menandai kang Dedi Mulyadi"*. Dari Jalan Laswi, Informan menyatakan *"Saya pernah melapor ke RT tapi tetap belum ada pergerakan baik dari RT maupun pemerintah"*. Ini menunjukkan bahwa tidak semua warga langsung melapor, tetapi ada pula yang melapor tapi tidak ada tindakan nyata oleh pihak terkait.

Dari sisi pemerintah, mereka mengakui bahwa sering terjadi miskomunikasi antara warga dan instansi pemerintah saat banjir. Seorang perwakilan menyatakan bahwa di titik-titik banjir, warga sering tidak memahami alur pelaporan dan regulasi teknis. Misalnya, ketika ada mesin diesel milik warga yang digunakan secara mandiri tanpa ada laporan resmi ke pemerintah, akhirnya kebutuhan seperti bahan bakar justru dibebankan ke warga sendiri. Pemerintah menegaskan bahwa jika laporan resmi dari RT masuk, mereka bisa menindaklanjuti dengan mengirimkan bantuan melalui BPBD. Dengan kata lain, pemerintah menilai bahwa warga kerap langsung bertindak tanpa pelaporan, sehingga menghambat proses intervensi resmi.

Jika dibandingkan dengan penelitian terdahulu, temuan ini sejalan dengan hasil penelitian Hasanah (2022) yang menyatakan bahwa keterlambatan respon pemerintah dan kurangnya komunikasi darurat membuat masyarakat merasa diabaikan. Hasil penelitian di Baleendah juga menunjukkan bahwa masyarakat mengalami kesulitan mendapatkan bantuan segera dan merasa tidak memperoleh informasi maupun tindakan nyata saat banjir berlangsung. Keengganan atau ketidaktahuan masyarakat dalam melapor, ditambah kurangnya edukasi dari pemerintah soal prosedur bantuan, memperkuat kesan ketidaktanggapan tersebut.

Dari triangulasi data observasi, wawancara, dan studi dokumen, terlihat bahwa persepsi masyarakat terhadap daya tanggap pemerintah masih rendah. Ketidakhadiran petugas di awal kejadian, lambatnya penanganan kemacetan, serta minimnya informasi resmi selama banjir memperkuat penilaian bahwa pemerintah belum responsif dalam situasi darurat. Meskipun secara teknis pemerintah memiliki prosedur pengelolaan aliran air melalui kolam retensi dan DAS, hal ini tidak dirasakan langsung oleh warga sebagai bentuk kehadiran atau bantuan nyata di saat krisis.

Analisis SYMLOG memperlihatkan bahwa perilaku pemerintah dalam aspek daya tanggap cenderung tidak dominan, tidak bersahabat, dan tidak terarah pada tindakan langsung di lapangan. Respon pemerintah lebih bergantung pada prosedur pelaporan daripada inisiatif

cepat di lokasi kejadian. Hal ini menunjukkan kecenderungan sikap pasif dalam situasi krisis, serta lemahnya orientasi terhadap tugas langsung, yang akhirnya membentuk persepsi masyarakat bahwa pemerintah lambat, tidak hadir secara nyata, dan tidak tanggap terhadap kondisi darurat.

Interpretasi peneliti menunjukkan bahwa aspek *responsiveness* dalam penanganan banjir di Baleendah belum optimal. Masyarakat dan pemerintah belum terlihat saling bekerja sama dalam penanganan banjir. Ketidakhadiran petugas di lapangan dan tidak adanya komunikasi antara warga dan pemerintah menunjukkan lemahnya konektivitas antara sistem kebijakan dan implementasi di lapangan. Hal ini menciptakan kesenjangan persepsi antara strategi yang dirancang pemerintah dan ekspektasi masyarakat yang membutuhkan respons cepat, nyata, dan langsung saat bencana terjadi.

Persepsi Masyarakat terhadap Respon Pemerintah dari Aspek Jaminan

Jaminan (Assurance) dalam kerangka SERVQUAL merujuk pada kemampuan, kompetensi, dan kredibilitas pemerintah dalam memberikan pelayanan yang aman, terpercaya, dan profesional. Dalam konteks penanganan bencana banjir, jaminan mencakup keyakinan masyarakat bahwa pemerintah memiliki kompetensi teknis, prosedur yang jelas, standar keselamatan yang diterapkan secara konsisten, serta kemampuan petugas memberikan informasi yang meyakinkan dan menimbulkan rasa aman.

Berdasarkan observasi di lokasi banjir, kehadiran petugas yang memberikan rasa aman dan keyakinan kepada warga sangat minim. Tidak terlihat adanya petugas yang secara aktif menginformasikan langkah-langkah penanganan atau memberikan bantuan khusus bagi kelompok rentan. Warga tampak mengandalkan diri sendiri dalam menghadapi situasi darurat tersebut.

Data wawancara kepada warga dilakukan dengan menanyakan keyakinan informan terhadap pemerintah. Informan di Jalan Siliwangi mengungkapkan, *"Yakin, mudah-mudahan bisa karena ibu jualan di sini kalau banjir kan jadi nggak ada yang beli."* Sementara Informan dari Jalan Laswi menyatakan, *"Bapak yakin kalau pemerintah akan mampu menjalankan tugasnya atau program tapi mungkin buat sekarang belum ada ya dan sedang diproses."* Kedua pernyataan tersebut menggambarkan adanya harapan, tapi juga keraguan dan ketidakpastian mengenai kemampuan pemerintah dalam memberikan jaminan keamanan secara nyata.

Dari sisi pemerintah, aparat Kelurahan dan Kecamatan menyampaikan bahwa penanganan banjir dilakukan dengan koordinasi lintas instansi, mulai dari tingkat RT/RW sampai BPBD. Mereka juga menginformasikan adanya program mitigasi seperti pembangunan kolam retensi dan perbaikan drainase yang sedang berjalan. Namun, pemerintah mengakui kendala berupa curah hujan tinggi dan sistem drainase yang belum optimal, sehingga banjir masih terjadi. Pernyataan ini memperlihatkan bahwa meskipun ada upaya, kehadiran jaminan keamanan yang langsung dirasakan warga belum optimal.

Studi dokumen memperkuat hal ini dengan menunjukkan minimnya komunikasi resmi yang memberikan rasa aman selama banjir berlangsung. Program mitigasi memang sudah dirancang, tetapi realisasinya masih lambat dan belum mampu menghilangkan rasa ketidakpastian warga.

Jika dibandingkan dengan penelitian terdahulu, temuan ini sejalan dengan hasil penelitian Almuthorri (2019) yang mengungkapkan rendahnya keyakinan masyarakat terhadap

kemampuan dan profesionalisme petugas pemerintah dalam menangani banjir. Hal ini disebabkan kurangnya pelatihan dan peralatan petugas. Temuan ini cocok dibandingkan dengan kondisi di Baleendah, di mana masyarakat juga meragukan jaminan keselamatan dan profesionalitas pemerintah dalam respon cepat menangani banjir.

Dari triangulasi data yang berasal dari observasi lapangan, wawancara dengan masyarakat dan aparat pemerintah, serta studi dokumen resmi dan media sosial, terlihat konsistensi bahwa pemerintah belum berhasil memberikan rasa jaminan keamanan yang memadai selama banjir di Baleendah.

Analisis SYMLOG memperlihatkan bahwa perilaku pemerintah dalam aspek *assurance* cenderung tidak dominan dan kurang bersahabat. Pemerintah terlihat berfokus pada kebijakan jangka panjang, tetapi minim kehadiran langsung dan keterlibatan aktif di lapangan saat krisis terjadi. Orientasi terhadap tugas belum sepenuhnya tercermin melalui tindakan nyata yang memberi rasa aman kepada warga. Hal ini membuat posisi pemerintah dalam persepsi masyarakat berada pada sisi tidak responsif, tidak hadir secara langsung, dan kurang memberi jaminan yang meyakinkan.

Interpretasi peneliti menunjukkan bahwa aspek *assurance* dalam penanganan banjir di Baleendah belum optimal. Peneliti menilai bahwa ketidakpastian dan keraguan warga terhadap kemampuan pemerintah disebabkan oleh kurangnya kehadiran langsung petugas di lapangan dan minimnya komunikasi transparan selama bencana. Oleh karena itu, peningkatan respon petugas, percepatan pelaksanaan program mitigasi, dan komunikasi yang lebih jelas serta terbuka perlu menjadi prioritas agar masyarakat merasa lebih percaya dan aman dalam menghadapi banjir.

Persepsi Masyarakat terhadap Respon Pemerintah dari Aspek Empati

Empati (Empathy) dalam kerangka SERVQUAL merujuk pada kemampuan pemerintah untuk memahami kebutuhan, perasaan, dan situasi masyarakat secara individual maupun kelompok, serta memberikan perhatian dan pelayanan yang sesuai dengan kondisi tersebut. Dalam konteks penanganan bencana banjir, empati mencakup sejauh mana petugas pemerintah menunjukkan kepedulian, komunikasi yang personal, dan kesiapan membantu warga dengan cara yang sensitif terhadap kebutuhan dan kondisi mereka.

Berdasarkan observasi di lokasi banjir, tidak adanya pihak pemerintah yang datang ke lokasi saat banjir terjadi mengakibatkan masyarakat merasa pemerintah tidak memiliki rasa empati ataupun kepedulian terhadap masyarakat yang merasakan dampak banjir.

Data wawancara kepada warga dilakukan dengan pertanyaan kepada informan terhadap kepedulian pemerintah terhadap warga yang terdampak banjir. Informan di Jalan Siliwangi mengungkapkan, "*Peduli ya peduli tapi tidak tahu. Mungkin ada kesibukan lain jadi masih belum. Warga sekitar kan sering diberi ruang untuk menyampaikan keluhan tetapi, sebanyak apapun keluhan masih belum ada pergerakan*". Sementara Informan dari Jalan Laswi menyatakan, "*Pemerintah seperti kurang peduli. Tidak ada ruang yang jelas untuk warga menyampaikan keluhan. Padahal pengendara dan warga sangat terganggu, apalagi kalau mau kerja atau sekolah harus terhambat*". Kedua pernyataan tersebut menggambarkan bahwa ada masyarakat yang merasa pemerintah peduli, tetapi juga ada yang tidak karena kurangnya tindakan pemerintah dalam penanganan banjir di Jalan Siliwangi dan Jalan Laswi.

Dari sisi pemerintah, hasil wawancara dengan pihak pemerintah mengatakan, "*Nah, kalau dalam urusan banjir kan tidak bisa yang A beres disini yang B jadi masalah kan begitu, mesti beres dari hulu ke hilir*". Untuk masalah banjir pun sudah ada rapat antara pemerintah daerah dan Pemerintah Baleendah, karena semua peduli akan kondisi Baleendah saat ini. Hal ini menunjukkan bahwa sebenarnya pemerintah peduli akan masyarakat yang terkena banjir, tetapi untuk program yang ada masih dalam rencana karena perlu persetujuan dari banyak lembaga pemerintahan.

Dari hasil studi dokumen ditemukan bahwa Pemerintah Baleendah beberapa kali memposting tentang rapat antar instansi pemerintahan tentang permasalahan daerah. Dengan begitu, berarti ada tindakan dari pemerintah untuk menunjukkan kepedulian mereka terhadap masyarakatnya dengan membuat program penanganan banjir yang melibatkan banyak instansi agar program bisa dilaksanakan dengan baik.

Jika dibandingkan dengan penelitian terdahulu, Amien (2024) menunjukkan bahwa minimnya perhatian dan komunikasi personal dari aparat selama banjir menyebabkan warga merasa tidak dipedulikan. Penelitian ini relevan dengan hasil di Baleendah, di mana warga menganggap pemerintah kurang menunjukkan empati dalam penanganan banjir.

Dari hasil triangulasi data observasi, wawancara, dan studi dokumen, terlihat bahwa empati pemerintah terhadap warga terdampak banjir belum sepenuhnya dirasakan. Ketika banjir melanda, warga tidak melihat kehadiran petugas yang bisa menjadi tempat bertanya, mengadu, atau sekadar menenangkan. Mereka saling membantu sebisanya, tanpa tahu ke mana harus menyampaikan keluhan. Beberapa warga masih mencoba berpikir positif, meyakini bahwa pemerintah peduli meski belum terlihat tindakannya. Namun, ada juga yang mulai lelah berharap, karena tahun demi tahun banjir tetap datang, dan respon yang hadir terasa jauh dan tidak menyentuh langsung kebutuhan mereka.

Analisis SYMLOG menunjukkan bahwa dalam dimensi empati, perilaku pemerintah dipersepsikan berada pada posisi tidak dominan, tidak bersahabat, dan tidak mendukung. Pemerintah lebih menampilkan pendekatan administratif dan struktural dibandingkan pendekatan humanistik yang langsung menyentuh warga. Ketidakhadiran fisik petugas serta minimnya komunikasi personal selama banjir memperkuat kesan bahwa pemerintah tidak hadir secara emosional. Dalam persepsi masyarakat, ini menempatkan pemerintah pada sisi yang jauh dari kehangatan sosial, tidak terlibat langsung, dan kurang peka terhadap penderitaan warga saat bencana terjadi.

Interpretasi peneliti menyimpulkan bahwa dimensi empati tidak cukup ditunjukkan hanya lewat perencanaan administratif. Masyarakat butuh kehadiran nyata seseorang yang datang, mendengar keluhan, dan memastikan mereka tidak sendiri saat bencana datang. Ketika pemerintah tidak hadir secara fisik maupun emosional, warga merasa diabaikan. Padahal, empati dalam pelayanan publik tidak hanya soal program besar, tapi juga tentang kepekaan, perhatian, dan kemampuan untuk hadir di tengah warga pada saat paling sulit. Ketimpangan antara bahasa pemerintah yang penuh rencana dan perasaan masyarakat yang merasa sendiri menunjukkan bahwa pendekatan empati masih perlu diperkuat agar masyarakat kembali merasa diperhatikan dan dilindungi.

SIMPULAN DAN REKOMENDASI

Penelitian ini menyimpulkan bahwa persepsi masyarakat terhadap respon pemerintah dalam menangani banjir di Kecamatan Baleendah masih didominasi oleh pandangan

negatif. Masyarakat merasa kehadiran pemerintah belum dirasakan secara nyata, terutama saat bencana terjadi, khususnya di Jalan Siliwangi dan Jalan Baleendah. Ketidakterlihatan petugas di lokasi, lambatnya penanganan, kurangnya komunikasi yang efektif, serta tidak tersedianya ruang pengaduan yang jelas menyebabkan masyarakat meragukan keandalan, ketanggapan, dan empati pemerintah. Kepercayaan warga terhadap pemerintah lebih banyak didasarkan pada harapan, bukan pada pengalaman langsung yang menunjukkan keterlibatan nyata dalam penanganan bencana. Oleh karena itu, disarankan agar pemerintah meningkatkan kehadiran langsung di lapangan saat bencana terjadi, mempercepat implementasi program mitigasi yang telah direncanakan, membuka ruang komunikasi yang terbuka dan mudah diakses oleh warga, serta membangun pendekatan yang lebih empatik dan responsif agar masyarakat merasa dilibatkan dan dilindungi dalam setiap tahap penanggulangan bencana.

DAFTAR PUSTAKA

- Almuthorri, F. M. (2019). Strategi Adaptasi Masyarakat Dalam Menghadapi Bencana Banjir Kali Lamong Di Kecamatan Benjeng Kabupaten Gresik Provinsi Jawa Timur. *Swara Bhumi*, 1(3), 3–5. <https://ejournal.unesa.ac.id/index.php/swara-bhumi/article/view/29061>
- Amien, M. F. (2024). Persepsi Masyarakat Tentang Pengetahuan Mitigasi Bencana Banjir Di Kelurahan Gondrong Kecamatan Cipondoh Kota Tangerang. In *Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta*. Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta. <https://repository.uinjkt.ac.id/dspace/handle/123456789/78290>
- Ammelia, I., Lestari, D. S., Al Ghazy, G. T., & Wibowo, Y. A. (2022). Integrasi Materi Kebencanaan Pada Jenjang Sekolah Dasar Di Kecamatan Ngargoyoso, Jawa Tengah. *Indonesian Journal of Environment and Disaster*, 1(1), 60–72. <https://doi.org/10.20961/ijed.v1i1.66>
- As Siddiqi, M. Z. R., Pirngadie, B. H., & Nurwulandari, F. S. (2017). Sanitasi Dalam Bahaya Bencana Banjir, Bagaimana Cara Menanganinya? Studi di Kecamatan Baleendah, Kabupaten Bandung. *Jurnal Planologi Unpas*, 4(3), 861–874. <https://www.journal.unpas.ac.id/index.php/planologi/article/download/712/401>
- Brata, A. W., Anwar, Y., & Rahmadi. (2024). Persepsi Dan Partisipasi Masyarakat Terhadap Penanggulangan Bencana Banjir Di Kecamatan Samarinda Utara Kota Samarinda. *Geography Science Education Journal (GEOSEE)*, 5, 1–7. <https://jurnal.unsil.ac.id/index.php/geosee/article/view/12604>
- Falihin, D., Balkis, S., Mauliadi, R., & Amelia, R. (2021). Persepsi Masyarakat Terhadap Bencana Banjir di Kabupaten Soppeng. *Seminar Nasional Hasil Penelitian 2021: Prosiding Edisi 3*, 527–535. <https://ojs.unm.ac.id/semnaslemlit/article/view/25289>
- Hafizha, M. H., Indra, S., & Persada, P. (2023). Rancangan Motion Graphic Kampanye Banjir Baleendah. *Jurnal Penelitian Mahasiswa Desain*, 03(01), 15–33. <https://ojs.unikom.ac.id/index.php/divagatra/article/view/9556>
- Hamzah, A. (2020). *Metode Penelitian Studi Kasus Single Case, Instrumental Case, Multicase, dan Multisite*. Literasi Nusantara.
- Hasanah, N. (2022). Persepsi Masyarakat Terhadap Mitigasi Pra Bencana Banjir Di Kelurahan Padurenan Kecamatan Karang Tengah Kota Tangerang. In *Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta*. Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah

- Jakarta. <https://repository.uinjkt.ac.id/dspace/handle/123456789/64756>
- Ikhsan, W. M. N., Darwis, R. S., & Zainuddin, M. (2022). Modal Sosial Dalam Pengelolaan Bantaran Sungai Citarum Sektor 7 Kecamatan Baleendah Kabupaten Bandung Social Capital In The Management Of The Citarum Riverbank Sector 7 , Baleendah Sub-District , Bandung District Focus : Jurnal Pekerjaan Sosial. *Focus : Jurnal Pekerjaan Sosial*, 5(1), 48–64. <https://doi.org/10.24198/focus.v5i1.40707>
- Mazlan, Tjahjono, B., & Barus, B. (2020). *Bahaya Banjir Dan Longsor Di Kecamatan Baleendah Kabupaten Bandung Jawa Barat*. 22(April), 1–9. <https://journal.ipb.ac.id/index.php/jtanah/article/download/31231/21107/>
- Pabowo, R. G. M., & Eldon, M. (2018). Kajian Pengetahuan Dalam Manajemen Bencana Di Kabupaten Tulungagung. *Jurnal BENEFIT*, 5(1), 60–77. <https://journal.unita.ac.id/index.php/benefit/article/view/159>
- Parasuraman, A., Zaithaml, V. A., & L., A. B. L. (1988). SERVQUAL : A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Jurnal Of Retailing*, 64(January), 12–40.
- Rafdi, M. A., & Kusumah, D. O. S. (2023). Peran Infrastruktur Jalan Dan Drainase Dalam Upaya Adaptasi Dan Mitigasi Bencana Banjir Terkait Konsep Climate Resilient Infrastructure Studi Kasus: Kecamatan Baleendah. *Jurnal Darma Agung*, 31(1), 402. <https://doi.org/https://jurnal.darmaagung.ac.id/index.php/jurnaluda/article/view/3020>
- satudata.bandungkab.go.id. (2025). *Jumlah kejadian bencana*. Portal Satu Data Kab. Bandung. <https://satudata.bandungkab.go.id/dataset/jumlah-kejadian-bencana>
- Tsaqifahukama, K., Nursyela, R., Septiyani, V., & Maharani, W. (2025). Analisis Tingkat Kerawanan Banjir Di Daerah Kecamatan. *NJMS : Nusantara Journal of Multidisciplinary Science*, 2(6), 1216–1221. <https://jurnal.intekom.id/index.php/njms/article/view/1004>
- Valentina, S. P., & Ilham, M. (2024). *Evaluasi Pelaksanaan Kesiapsiagaan Bencana Banjir Di Kabupaten Bandung Provinsi Jawa Barat*. Institut Pemerintahan Dalam Negeri. <http://eprints.ipdn.ac.id/17075/>