KESELAMATAN JIWA DAN AKUNTABILITAS: MEMBEDAH CELAH PELAYANAN SAR

Kamis, 30 Juli 2026 - Nurul Istiamuji

Dalam konteks pelayanan publik, masyarakat kerap mengidentikkan maladministrasi dengan ketidakpastian izin usaha, tumpukan berkas administratif, atau praktik pungutan liar di kantor-kantor pemerintahan. Namun, terdapat dimensi pelayanan publik lain yang sifatnya jauh lebih krusial dan bersentuhan langsung dengan hak paling mendasar warga negara: pelayanan pencarian dan pertolongan darurat (Search and Rescue/SAR).

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pelayanan keselamatan dan tanggap darurat dikategorikan sebagai essential public services (pelayanan publik esensial). Pada jenis pelayanan ini, tolok ukur kualitas kinerja tidak hanya diukur dari kelengkapan dokumen, melainkan dari ketepatan waktu (response time) dan kepatuhan terhadap Prosedur Operasional Standar (SOP).

Dalam operasi SAR, setiap detik yang terbuang bukan sekadar persoalan efisiensi birokrasi, melainkan penentu batas antara keselamatan jiwa dan tragedi. Oleh karena itu, penting untuk membedah penyelenggaraan pelayanan SAR melalui kacamata pengawasan maladministrasi.

"Orang Hilang, Siapa Harus Bergerak?" : Membaca Pelayanan Publik Basarnas dari Perspektif Aksesibilitas

Tahap paling krusial dalam operasi pertolongan sering kali bermula dari pintu masuk pelaporan. Ketika sebuah bencana, kecelakaan laut, atau peristiwa warga hilang di kawasan hutan terjadi, masyarakat kerap dihadapkan pada kebuntuan informasi: Ke manakah laporan darurat harus dilayangkan? Apakah ke Kepolisian, BPBD, atau langsung ke Basarnas?

Dari sudut pandang pengawasan pelayanan publik, ketidakjelasan alur informasi dan koordinasi antarinstansi merupakan bentuk penyimpangan standar pelayanan. Fenomena "saling lempar kewenangan" atau beredarnya mitos di tengah masyarakat bahwa laporan orang hilang baru dapat diproses setelah 1 x 24 jam adalah indikasi belum optimalnya sosialisasi standar pelayanan darurat. Sebagai leading sector pencarian dan pertolongan, Badan Nasional Pencarian dan Pertolongan (Basarnas) memiliki kewajiban hukum untuk memastikan sistem penerimaan laporan (call center dan pengerahan tim) terintegrasi dengan cepat, mudah diakses, serta bebas dari hambatan birokratis.

Ketika Menit Menentukan Nyawa: Adakah Celah Maladministrasi dalam Operasi SAR?

Dalam teori keselamatan, dikenal istilah Golden Time, jendela waktu yang paling kritis di mana peluang korban untuk bertahan hidup berada pada titik tertinggi. Setiap keterlambatan pengerahan personil setelah informasi diterima akan memperkecil peluang keselamatan tersebut secara drastis.

Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia mendefinisikan maladministrasi salah satunya sebagai penundaan berlarut (undue delay) dan pengabaian kewajiban hukum.

Dalam operasi SAR, celah maladministrasi berpotensi muncul apabila terjadi jeda waktu yang tidak wajar antara penerimaan laporan dan eksekusi pengerahan tim di lapangan. Jika keterlambatan tersebut dipicu oleh proses verifikasi internal yang berbelit-belit, kelalaian petugas dalam merespons sinyal darurat, atau koordinasi administratif yang kaku, maka keterlambatan tersebut tidak dapat lagi dianggap sebagai kendala lapangan biasa, melainkan telah memasuki area maladministrasi pelayanan.

Ketika Nyawa Tak Bisa Menunggu: Membaca Risiko Maladministrasi dalam Pelayanan SAR

Ombudsman berpandangan bahwa risiko terjadinya maladministrasi dalam penyelenggaraan operasi SAR tidak hanya berada pada ranah personil di lapangan, melainkan juga pada aspek tata kelola manajerial dan kesiapsiagaan infrastruktur pendukung. Pertama, penyimpangan prosedur pemeliharaan sarana: kapal penyelamat, helikopter, atau peralatan medis yang gagal beroperasi saat kondisi kritis akibat pengabaian pemeliharaan rutin (maintenance) merupakan bentuk kelalaian dalam pengelolaan aset negara.

Kedua, ketersediaan dan tata kelola logistic. Keterlambatan pergerakan armada akibat rumitnya mekanisme pencairan atau ketersediaan Bahan Bakar Minyak (BBM) operasional darurat mencerminkan hambatan birokrasi yang mengorbankan keselamatan publik. Ketiga, kompetensi dan kualifikasi personil. Penempatan personel yang tidak memenuhi kualifikasi penyelamatan teknis sesuai dengan kondisi geografis wilayah operasi.

Ketika keselamatan jiwa terancam karena masalah manajemen dasar yang seharusnya dapat diantisipasi, hal tersebut menunjukkan adanya kerentanan sistemik dalam pemenuhan standar pelayanan publik.

Basarnas dan Maladministrasi: Bisakah Pertolongan yang Terlambat Diperkarakan?

Sebuah pertanyaan konstruktif yang perlu dijawab secara objektif: Bisakah ketidakoptimalan atau keterlambatan dalam operasi pertolongan ditindaklanjuti secara hukum administrasi. Jawabannya: Bisa.

Masyarakat yang merasa dirugikan akibat kelalaian prosedur, ketidakpastian respons, atau dugaan diskriminasi dalam pelayanan SAR memiliki hak hukum untuk menyampaikan pengaduan kepada Ombudsman RI.

Namun demikian, penanganan dugaan maladministrasi dalam operasi SAR oleh Ombudsman tidak bertujuan untuk mendiskreditkan dedikasi para petugas penyelamat (rescuer) yang kerap bertaruh nyawa di medan ekstrem. Evaluasi Ombudsman berfokus pada perbaikan tata kelola sistemik, antara lain pertama, akuntabilitas penganggaran dan sarana, yaitu memastikan negara memberikan alokasi anggaran, peralatan modern, dan dukungan SDM yang memadai bagi Basarnas. Kedua, harmonisasi prosedur operasional yaitu memangkas rantai birokrasi pengerahan bantuan antarinstansi (Basarnas, TNI/Polri, Pemda, dan Relawan). Ketiga, evaluasi pasca-operasi (Post-Operation Review), yaitu memastikan setiap catatan kegagalan respons menjadi bahan pembenahan Prosedur Operasional Standar (SOP) secara menyeluruh.

Pada intinya, pelayanan pencarian dan pertolongan adalah perwujudan konkret dari kewajiban negara dalam melindungi segenap bangsa Indonesia. Menguji kinerja Basarnas melalui perspektif maladministrasi merupakan langkah korektif

untuk membangun sistem SAR nasional yang tangguh, responsif, dan terukur.

Ombudsman RI mendorong penguatan pada tiga area utama yaitu peningkatan aksesibilitas publik, penyederhanaan kanal aduan dan pelaporan darurat yang dapat diakses masyarakat dalam hitungan detik; transparansi standar respons, penetapan dan publikasi standar waktu tanggap (response time) yang akuntabel untuk setiap jenis kondisi darurat; dan pemberdayaan kesiapsiagaan daerah, penguatan koordinasi dan alokasi sumber daya SAR di tingkat daerah guna memperpendek jarak jangkauan ke lokasi rawan bencana.

Sebab pada akhirnya, dalam operasi pencarian dan pertolongan, menyempurnakan prosedur dan mencegah keterlambatan birokrasi adalah upaya paling mendasar untuk menyelamatkan kehidupan manusia.