MENGAWASI TATA KELOLA PELAYANAN PUBLIK PENANGGULAN BENCANA DI GORONTALO

Senin, 11 Mei 2026 - gorontalo

Banjir yang terus berulang di Kota Gorontalo seharusnya tidak lagi dipandang sekadar sebagai peristiwa musiman. Di balik genangan yang merendam permukiman warga, fasilitas umum, hingga melumpuhkan aktivitas ekonomi masyarakat, terdapat persoalan yang lebih besar, yakni kualitas tata kelola pelayanan publik dalam penanggulangan bencana.

Selama lebih dari satu dekade terakhir, sejumlah wilayah di Kota Gorontalo hampir setiap tahun dilanda banjir. Kecamatan Kota Selatan, Hulonthalangi, Dumbo Raya, Kota Barat, Kota Timur, hingga Dungingi kerap terdampak luapan Sungai Bone dan Sungai Bulango. Beberapa kelurahan seperti Heledulaa, Tenilo, Lekobalo, Dembe I, dan Tenda bahkan sudah dikenal sebagai kawasan langganan banjir saat curah hujan tinggi.

Data Badan Penanggulangan Bencana Daerah (BPBD) Kota Gorontalo tahun 2024 mencatat sebanyak 1.669 kepala keluarga atau sekitar 12.487 jiwa terdampak banjir. Jumlah tersebut menegaskan bahwa banjir bukan lagi ancaman kecil, melainkan persoalan serius yang mengancam keselamatan dan hak dasar masyarakat.

Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2007 tentang Penanggulangan Bencana menegaskan bahwa penanggulangan bencana tidak hanya dilakukan saat kondisi darurat. Pemerintah daerah bertanggung jawab secara menyeluruh, mulai dari tahap pencegahan, mitigasi, kesiapsiagaan, tanggap darurat, hingga rehabilitasi dan rekonstruksi pascabencana.

Pertanyaannya, apakah pelayanan publik di bidang kebencanaan saat ini telah berjalan optimal?

Berdasarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 101 Tahun 2018 tentang Standar Pelayanan Minimal Sub-Urusan Bencana, pemerintah daerah diwajibkan menyediakan layanan informasi daerah rawan bencana, layanan pencegahan dan kesiapsiagaan, serta layanan penyelamatan dan evakuasi korban.

Sayangnya, penelusuran terhadap media informasi publik menunjukkan bahwa dokumen penting seperti Kajian Risiko Bencana, Rencana Penanggulangan Bencana, maupun Rencana Kontinjensi Pemerintah Kota Gorontalo belum mudah diakses oleh masyarakat. Pelayanan informasi kebencanaan, edukasi mitigasi, hingga layanan pengaduan dan pemantauan kebencanaan juga belum berjalan optimal.

Kondisi ini berpotensi menimbulkan maladministrasi dalam pelayanan publik. Ombudsman Republik Indonesia mendefinisikan maladministrasi sebagai perilaku melawan hukum, melampaui wewenang, menyalahgunakan wewenang, hingga kelalaian atau pengabaian kewajiban hukum dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Dalam konteks penanggulangan banjir, maladministrasi dapat berupa pengabaian kewajiban penyediaan informasi kebencanaan, lambannya distribusi bantuan, ketidakjelasan prosedur evakuasi, hingga minimnya edukasi mitigasi bencana kepada masyarakat.

Padahal, ketersediaan informasi merupakan hal yang sangat mendasar. Masyarakat membutuhkan akses terhadap peta rawan banjir, jalur evakuasi, titik pengungsian, hingga peringatan dini cuaca ekstrem. Tanpa informasi yang jelas dan mudah diakses, warga akan selalu berada dalam posisi rentan ketika bencana datang.

Banjir yang terjadi berulang juga menunjukkan bahwa pendekatan penanggulangannya belum sepenuhnya berorientasi pada mitigasi risiko. Penanganan masih cenderung terfokus pada masa tanggap darurat pascabanjir, sementara upaya pencegahan dan kesiapsiagaan belum dimaksimalkan.

Jika kondisi ini terus dibiarkan, banjir akan selalu menjadi siklus tahunan yang merugikan masyarakat. Pemerintah daerah perlu memperkuat tata kelola pelayanan publik di sektor kebencanaan melalui keterbukaan informasi, penyusunan dokumen mitigasi yang terukur, peningkatan kapasitas masyarakat, serta penguatan koordinasi lintas sektor.

Bencana memang tidak sepenuhnya dapat dihindari, tetapi dampaknya dapat diminimalkan jika pelayanan publik berjalan profesional, transparan, dan responsif. Kota Gorontalo membutuhkan sistem penanggulangan bencana yang tidak hanya hadir saat air meluap, tetapi juga mampu mengedukasi dan melindungi warganya sebelum bencana terjadi.

Penulis: Fadjrianti Kariem

(Kepala Keasistenan Bidang Pencegahan Maladministrasi Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Gorontalo)