

OMBUDSMAN SUMBAR: JANGAN ADA HAMBATAN LAYANAN PUBLIK UNTUK KORBAN BENCANA

Selasa, 02 Desember 2025 - sumbar

Sumbardaily.com, Padang - Pelayanan publik bagi masyarakat terdampak bencana di Sumatera Barat (Sumbar) kembali menjadi perhatian setelah Ombudsman RI Perwakilan Sumbar menemukan sejumlah kendala yang berpotensi menghambat akses warga terhadap bantuan dasar.

Di tengah meningkatnya kebutuhan pengungsi akibat banjir, banjir bandang, dan longsor, lembaga pengawas pelayanan publik tersebut menegaskan bahwa setiap warga harus memperoleh layanan secara cepat, tepat, dan bebas hambatan administratif.

Sorotan Ombudsman muncul seiring skala dampak bencana yang besar dan tersebar di tujuh kabupaten/kota. Data Pusdalops PB Provinsi Sumbar hingga 30 November 2025, pukul 21.00 WIB, mencatat 163 orang meninggal dunia, 114 orang masih hilang, dan 111 lainnya mengalami luka-luka.

Jumlah pengungsi mencapai 121.139 jiwa, yang tersebar di Kabupaten Agam, Kota Padang, Kota Solok, Kabupaten Pasaman Barat, Kota Padang Panjang, Kabupaten Padang Pariaman, dan Kabupaten Tanah Datar.

Kerusakan material yang meliputi ribuan rumah, fasilitas umum, jaringan kesehatan, lahan pertanian, hingga akses jalan utama yang terputus menyebabkan distribusi bantuan ke sejumlah wilayah berlangsung lambat.

Pada beberapa titik, warga bahkan tidak memperoleh pasokan bantuan selama beberapa hari akibat terputusnya jalur mobilitas dan rusaknya infrastruktur pendukung.

Di Kota Padang, kendala pelayanan air bersih menjadi perhatian karena fasilitas Sistem Penyediaan Air Minum (SPAM) mengalami kerusakan berat.

Sedimen yang menimbun saluran, pipa transmisi yang hanyut, serta unit pompa yang terendam menyebabkan gangguan suplai air bagi warga terdampak. Situasi ini memperburuk kondisi masyarakat yang tengah bergantung pada bantuan darurat.

Kerangka hukum terkait pelayanan publik dalam situasi bencana juga menjadi dasar penegasan Ombudsman. UU Nomor 24 Tahun 2007 menyebutkan bahwa tanggap darurat mencakup penyelamatan dan evakuasi korban, alokasi kebutuhan dasar, perlindungan, pengurusan pengungsi, dan pemulihan sarana prasarana.

Pasal 26 Ayat 2 mengatur bahwa setiap warga terdampak memiliki hak atas bantuan kebutuhan dasar, sementara Pasal 53 menegaskan ruang lingkup bantuan, mulai dari air bersih dan sanitasi, pangan, sandang, kesehatan, layanan psikososial, hingga hunian.

Lebih jauh, Pasal 29 Ayat 1 UU Nomor 25 Tahun 2009 menegaskan bahwa penyelenggara pelayanan publik wajib memberikan perlakuan khusus kepada kelompok masyarakat dalam kondisi tertentu, termasuk korban bencana alam. Artinya, persyaratan administratif yang berpotensi menghambat akses korban terhadap bantuan harus dihindari.

Di tengah proses penanganan darurat, Ombudsman Sumbar kini tengah mendalamai sejumlah laporan masyarakat terkait distribusi bantuan. Salah satu dugaan hambatan terjadi di Kuranji, Kota Padang, di mana warga disebut harus menunjukkan Kartu Keluarga (KK) dan bantuan hanya bisa diambil oleh ketua RT ke posko. Mekanisme seperti ini dikhawatirkan memperlambat penyaluran bagi korban yang bergantung pada bantuan instan.

"Menghadapi kondisi ini, Ombudsman Sumbar menegaskan bahwa jangan sampai ada hambatan administratif layanan bagi warga terdampak dalam memperoleh bantuan dan setiap penyelenggara wajib memastikan hak para korban bencana terpenuhi serta segala informasi disampaikan secara transparan kepada masyarakat," ungkap Kepala Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Sumbar, Adel Wahidi, dalam keterangan resminya, Selasa (2/12/2025).

Ombudsman Sumbar selanjutnya mengimbau warga untuk melapor apabila menemukan dugaan maladministrasi dalam pelayanan publik pada lokasi bencana.

Pengaduan dapat disampaikan melalui telepon atau WhatsApp di nomor 08119553737, email [\[pengaduan.sumbar@ombudsman.go.id\]](mailto:[pengaduan.sumbar@ombudsman.go.id]), akun Instagram [ombudsmanri137_sumbar](https://www.instagram.com/ombudsmanri137_sumbar/), atau langsung ke kantor Ombudsman Sumbar di Jalan Raya Nanggalo No. 29C Siteba, Padang.

Dengan dampak bencana yang luas dan kebutuhan layanan dasar yang mendesak, Ombudsman berharap setiap instansi dapat memperkuat koordinasi, mempercepat respons, dan menjaga transparansi informasi. Pengawasan terhadap pelayanan publik ini menjadi kunci agar seluruh bantuan dan layanan benar-benar sampai kepada masyarakat yang membutuhkan, sekaligus mempercepat pemulihan di wilayah terdampak. (red)