

## Rawan Bencana Gempa Tsunami, Warga Sumbar Tak Tau Harus Lari Kemana?

Sistem Pengelolaan Informasi dan Pengelolaan Bencana Gempa Tsunami di Sumatera Barat minim, menyebabkan hak masyarakat di 5 (lima) Kabupaten/Kota di Sumatera Barat terabaikan untuk memperoleh informasi yang jelas dan solutif. Penting bagi Pemerintah Kabupaten/Kota di Sumatera Barat untuk segera membuat Standar Operasional Prosedur (SOP) pengelolaan pelayanan informasi dan pengelolaan pengaduan terkait mitigasi bencana gempa tsunami di Sumatera Barat dengan menyediakan saluran serta melakukan pengelolaannya dengan baik.

### Saran Perbaikan

Kepala Daerah di 5 Kabupaten/Kota Lokus:

Menjadikan urusan pelayanan informasi dan pengelolaan pengaduan terkait mitigasi bencana gempa tsunamai menjadi salah satu urusan prioritas daerah, mengingat bencana gempa tsunami yang tidak dapat diprediksi

**Kepala Pelaksana di 5 BPBD Kabupaten/Kota Lokus:**

- Melakukan pemenuhan Standar Pelayanan dalam bidang kebencanaan sesuai dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 101 Tahun 2018 Tentang Tentang Standar Teknis Pelayanan Dasar Pada Standar Pelayanan Minimal Sub Urusan Bencana Daerah Kabupaten/Kota dan berpedoman pada Pasal 21 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik dengan memperhatikan juga kepentingan kelompok disabilitas.
- Membuat Standar Prosedur Operasional (SOP) terkait layanan informasi dan Pengelolaan pengaduan terkait mitigasi bencana gempa tsunami.
- Menyediakan dan mempublikasikan sarana pelayanan informasi terkait mitigasi bencana yang mudah diakses masyarakat dan dapat dilayani pada ruang layanan, website, media sosial maupun sarana layanan lainnya, sehingga masyarakat mendapatkan pelayanan yang baik.
- Menyediakan sarana pengelolaan pengaduan, menempatkan petugas yang kompeten yang dapat melayani dalam jangka waktu 24 jam, serta melakukan pencatatan setiap pengaduan yang diterima serta melakukan tindaklanjut hingga selesai.



- Melakukan pemenuhan Standar Pelayanan dalam bidang kebencanaan sesuai dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 101 Tahun 2018 Tentang Standar Teknis Pelayanan Dasar Pada Standar Pelayanan Minimal Sub Urusan Bencana Daerah Kabupaten/Kota dan berpedoman pada Pasal 21 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik dengan memperhatikan juga kepentingan kelompok disabilitas.

## Potensi Maladministrasi

- Dugaan tidak memberikan pelayanan, berupa ketidaktersediaan sarana pelayanan informasi dan pengelolaan pengaduan terkait mitigasi bencana gempa tsunami yang berdampak kepada hak masyarakat, terlihat dari data lapangan bahwa setiap BPBD masih fokus pada layanan informasi dan pengaduan terkait urusan tanggap darurat.
- Dugaan Penundaan berlarut, dalam hal tidak dipenuhinya pelayanan publik atas layanan informasi atas jalur evakuasi, rambu evakuasi, Shelter dan Early Warning System (EWS) yang harusnya tidak diabaikan oleh BPBD, karena dengan melakukan penundaan penyediaan layanan informasi dan pengelolaan pengaduan terhadap mitigasi struktural akan menimbulkan resiko.
- Dugaan Penyimpangan prosedur, terjadi karena ketiadaan Standar Operasional Prosedur (SOP) mengenai pelayanan informasi dan pengelolaan pengaduan terkait mitigasi gempa tsunami, menyebabkan masyarakat tidak memahami prosedur yang harus ditempuh dan tidak ada pencatatan setiap laporan atau layanan yang diberikan.
- Dugaan Diskriminasi, akan terjadi jika pelayanan informasi dan pengelolaan pengaduan terkait mitigasi gempa tsunami tidak mengakomodir kepentingan dari kelompok disabilitas, terlihat pada jalur evakuasi, rambu, dan shelter yang tidak ramah disabilitas.

## Latar Belakang

Provinsi Sumatera Barat merupakan salah satu Provinsi yang berpotensi gempa hampir setiap tahunnya, dan akhir-akhir ini gencar diberitakan bahwa ancaman Megathrust Mentawai yang dapat mengakibatkan gempa dan tsunami, seperti data dari BMKG pada Sabtu, 2 Februari 2019, wilayah Mentawai mengalami gempa sebanyak 115 kali dengan magnitudo yang relatif kecil, di bawah 5,0 skala richter (SR) dan tercatat hanya 5 (lima) kali gempa dengan kekuatan 5,0 SR ke atas. Hal ini perlu menjadi kewaspadaan seluruh pihak, mengingat peringatan adanya potensi gempa 8,9 SR yang berpusat di Mentawai dan beberapa titik di Wilayah Sumatera Barat. Hal ini pernah disampaikan oleh Tim 9 yang terdiri dari ahli gempa dan ahli tsunami bentukan Staf Khusus Presiden Bidang Bantuan Sosial dan Bencana (SKP BSB) dengan mengingatkan agar warga Padang, Mentawai, dan pesisir barat Sumatera Barat bersiap menghadapi gempa Megathrust di Pulau Siberut Mentawai dengan kekuatan yang mencapai 8,9 skala Richter yang dapat menimbulkan tsunami.

Bencana tidak dapat diprediksi oleh manusia, namun manusia perlu siap dalam menghadapinya, salah satu upaya yang dapat dilakukan adalah dengan mitigasi bencana sejak dini. Pada tahun 2019, diharapkan mitigasi bencana dapat lebih efektif dan efisien dalam penerapannya. Mitigasi bencana ini diperlukan, melihat minimnya mitigasi bencana seperti yang terlihat dari penanganan bencana seperti gempa lombok, gempa bumi dan tsunami di Palu dan sekitarnya hingga tsunami di kawasan selat sunda. Dalam melakukan mitigasi bencana juga diperlukan Kajian Rawan Bencana (KRB) dan Rencana Penanggulangan Bencana (RPB), sebagai acuan dalam pelaksanaannya. Untuk meminimalisir dampak, mengurangi korban jiwa dan kerugian harta benda, maka upaya mitigasi sangat diperlukan. Sehingga, penerapan sistem peringatan dini merupakan alternatif penting yang dapat dimanfaatkan. Namun, dalam kacamata Ombudsman yang sangat penting adalah cara mengelola pelayanan informasi dan pengaduan terkait mitigasi bencana gempa tsunami kepada masyarakat.



Pada akhir tahun 2018, Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Sumatera Barat menerima laporan masyarakat terkait dugaan maladministrasi berupa tidak memberikan pelayanan oleh Pemerintah Kota Padang dalam menindaklanjuti keluhan masyarakat terkait adanya penutupan jalur evakuasi tsunami di Jalan Belanti Indah Ujung menuju ke Masjid Raya Sumatera Barat. Menurut Pelapor, pada tahun 2015 Pemerintah Kota Padang menetapkan jalan yang saat ini dijadikan showroom mobil Perkasa Mobilindo sebagai jalan evakuasi tsunami, ditandai dengan dipasangnya rambu-rambu evakuasi tsunami yang diperbaharui oleh pihak LKM Kelurahan dan dialihkan ke Gang V Belanti Indah pada tahun 2016. Kemudian tahun 2016, terjadi penutupan dengan seng sekeliling dan dilanjutkan dengan beton, akibatnya masyarakat tidak dapat mengakses jalur evakuasi yang sebelumnya telah diaspal, dan hanya membutuhkan waktu 5 menit berjalan kaki menuju Masjid Raya Sumatera Barat, jika tidak tertutup. Kekhawatiran muncul dikarenakan waktu yang dibutuhkan untuk menyelamatkan diri hanya  $\pm 25$  menit, sedangkan jalur tercepat ditutup. Atas hal tersebut, Pelapor meminta informasi dan telah menyampaikan pengaduannya kepada Pemerintah Kota Padang, namun tidak mendapatkan tindak lanjut. Akhirnya, setelah laporan diproses di Ombudsman dengan memanggil BPBD Kota Padang, Camat dan Lurah, didapatkan jadwal untuk melakukan pengecekan lapangan, dan ditemukan ada jalur lain yang dapat digunakan masyarakat yang lebih dekat yang kemudian dipasang rambu-rambu, karena ternyata jalur yang selama ini dianggap jalur evakuasi merupakan tanah hak milik orang lain bukan tanah fasilitas umum.

Laporan masyarakat tersebut, telah mengingatkan Pemerintah Kota Padang bahwa pemberian layanan informasi dan pengelolaan pengaduan dalam hal mitigasi bencana gempa tsunami merupakan hak dari warga negara. Maladministrasi telah ditemukan dalam pemeriksaan laporan masyarakat di atas, ketika penyelenggaraan pelayanan publik tidak dapat mengelola dengan baik dua hal di atas, dalam hal pengelolaan mitigasi bencana, khususnya gempa dan tsunami.

Pelayanan informasi dan pengelolaan pengaduan terkait mitigasi bencana gempa tsunami yang tidak dikelola dengan baik akan menimbulkan Maladministrasi. Upaya Pemerintah Daerah terkait kedua hal tersebut perlu dikaji untuk mendapatkan perbaikan, mengingat pentingnya memastikan pemenuhan atau keberfungsian pelayanan informasi dan pengelolaan pengaduan sebagai upaya pencegahan terjadinya Maladministrasi.

## Temuan Penting

Daerah yang diperkirakan akan terkena dampak Tsunami di Sumatera Barat dari data BPBD Provinsi Sumatera Barat terlihat pada tabel berikut :

NO	NAMA DAERAH	JUMLAH		
		KEC	KELURAHAN/ DESA/NAGARI	JIWA TERANCAM
1.	Kepulauan Mentawai	10	35	44,040
2.	Pesisir Selatan	11	61	176,370
3.	Kota Padang	8	33	556,559
4.	Kota Pariaman	4	71	58,551
5.	Padang Pariaman	6	11	63,536
6.	Agam	1	3	19,368
7.	Pasaman Barat	5	5	31,848
Sumatra Barat		45	219	950,271

Dari 7 (tujuh) daerah yang terdampak diatas, Lokus kajian hanya dilakukan pada 5 (lima) Kabupaten/Kota yang berpotensi terdampak gempa tsunami dengan mengambil daerah yang sebaran penduduknya terbanyak berada di Pesisir Pantai yakni Pemerintah Kota Padang, Kabupaten Kepulauan Mentawai, Kabupaten Pesisir Selatan, Kabupaten Padang Pariaman, Kota Pariaman. Adapun permasalahan yang ditemukan antara lain :

**Pertama, Minimnya pelayanan informasi mengenai Mitigasi Struktural meliputi jalur evakuasi, rambu-rambu evakuasi, Shelter, Early Warning System, yang dimiliki oleh 5 (lima) Kabupaten/Kota Terdampak.**



Pelayanan informasi yang dimaksudkan disini adalah berupa pelayanan yang diberikan dengan menyediakan sistem informasi baik secara elektronik maupun non elektronik yang masyarakat bisa melakukan akses setiap saat atas kebutuhan informasi terkait mitigasi bencana gempa tsunami. Hasil yang diperoleh setelah melakukan wawancara dengan BPBD dari 5 (lima) Kabupaten/Kota yang dikaji dan wawancara dengan masyarakat disekitar daerah pantai, juga melakukan observasi secara langsung. Maka, dari data dibawah ini bisa terlihat penyediaan informasi yang menjadi temuan lapangan :

### Informasi mengenai jalur evakuasi

**Kota Padang** memiliki data jalur evakuasi, dan jalur evakuasi yang dimiliki oleh pemerintah kota padang cukup banyak dibanding dengan daerah lain, namun kondisi jalur evakuasi ini juga perlu diverifikasi kembali dengan membuka saluran masukan dari masyarakat. jalur evakuasi yang terdapat di kota padang belum terdapat akses terhadap kelompok disabilitas

**Kota Pariaman** jalur evakuasi berada disepanjang jalan dari pesisir pantai atau daerah terdampak ke arah lokasi aman yang diikuti rambu-rambu petunjuk evakuasi disetiap gang. jalur evakuasi yang belum terdapat akses terhadap kelompok disabilitas

**Kabupaten Padang Pariaman**, data jalur evakuasi gempa dan tsunami tidak ada. terdapat 14 nagari dan 6 kecamatan yang merupakan daerah terdampak tsunami

**Kabupaten Pesisir Selatan**, Data jalur evakuasi gempa dan tsunami sudah ada sejak tahun 2012, namun sudah banyak yang hilang atau sudah tidak terbaca lagi (rusak). BPBD peisir selatan tidak memiliki data jalur evakuasi, Di lapangan jalur evakuasi yang ditemukan mengarah ke arah bukit atau ketinggian

**Kabupaten Kepulauan Mentawai**, jalur evakuasi di kepulauan mentawai belum didata secara tertulis oleh BPBD dan juga belum di update, nemun di lapangan di temukan ada jalur evakuasi, namun masih belum maksimal mengingat sebaran penduduk yang berada di wilayah rawan tsunami membutuhkan akses hingga ke TES

“ Jalur evakuasi tak serius dibuek, kalau gampo hentakan agak kancang, kami lari se ke arah ketinggian”

(Warga Desa Kec. Sipora Selatan)

“ Kalau gampo agak kancang kami biasonyo lari ka arah yang lebih tinggi, ke arah aman, ndak tantu ado jalur evakuasi”

(Warga Ulakan Tapakis, Padang Pariaman)

“ Kalau warga langsung lari ka bukit jika gampo kancang, klo pengunjung paling ngikutin warga se”

(Warga disekitar Pantai Carocok)

**Kota Padang,** seluruh zona evakuasi di kota padang membutuhkan TES sebanyak 140 buah dengan kapasitas tampung yang beragam. dari kebutuhan TES di kota padang, hanya 5 % yang tersedia. saat ini yang merupakan shelter 4 buah milik BPBD kota padang, namun terdapat 70 potensi shelter yang perlu diuji struktur bangunannya. sma 1 padang yang awalnya dikatakan sebagai potensi shelter tsunami, ternyata setelah dilakukan uji kelayakan struktur bangunan tidak layak untuk shelter tsunami

**Kota Pariaman,** Banguna yang di data sebagai shelter untuk tempat evakuasi sementara ada 2 (dua) yakni kantor ex Walikota dengan daya tampung 200 orang dan SMON 2 pariaman daya dampung 300 orang dan lokasi TES belum diberikan plank atau petunjuk informasi, sedangkan untuk TEA terdapat 22 lokasi dan seluruhnya telah diberi plank atau papan informasi yang menerangkan lokasi tersebut sebagai TEA.

**Kabupaten Padang Pariaman,** Jumlah shelter di Padang Pariaman sebanyak 2 (dua). yaitu di Ulakan Tapakis dan Sungai Limau, di Ulakan Tapakis, shelter hanya berupa plat lantai dan Sungai Limau, berupa struktur kolom. kedua shelter tersebut terhenti pengerjaannya, aset merupakan aset provinsi tidak ada petunjuk lokasi shelter. potensi gedung yang dapat dijadikan shelter, belum di data, sejauh ini tidak ada bangunan di sepanjang pantai yang berpotensi menjadi shelter, kecuali politeknik pelayaran sumatra barat, potensi shelter ada terdapat beberapa mesjid dan sekolah namun belum diuji.

**Kabupaten Pesisir Selatan,** Dikabupaten Pesisir Selatan terdapat 15 kecamatan, yang terdiri dari 41 nagari yang termasuk dalam daerah rawan tsunami. Namun hanya terdapat 4 kecamatan yang memiliki shelter.

**Kabupaten Kepulauan Mentawai,** Shelter yang terdata ada di desa Sikabalu, dan terdapat beberapa tempat Evakuasi sementara (shelter) alami yang berada di perbukitan. sedangkan untuk Tempat Evakuasi Akhir (TEA) belum ada. kondisi lapangan menunjukkan shelter alam lebih dominan, karena bangunan gedung di kepulauan mentawai juga tidak ada yang tinggi.





Kondisi Shelter di Ulakan Tapakis yang terhenti dan terbengkalai



Kondisi Shelter alami di lokasi Bukit Selayang Padang di Kabupate Pesisir Selatan



Lokasi Tempat evakuasi Akhir di Desa Bungo Tanjung yang telah diberikan plank informasi

## Informasi mengenai Rambu-Rambu atau petunjuk evakuasi

**Kota Padang,** Terdapat cukup lengkap Rambu-rambu petunjuk arah, Marka Tsunami Safe Zone dan Baliho satu sisi / tipe Rambu F. Namun, papan informasi di setiap sudut kota dalam bentuk berupa peta informasi jalur evakuasi, TES, TEA, Sirine, dll belum ada

**Kota Pariaman,** Rambu-rambu petunjuk evakuasi terdapat sepanjang jalan yang diletakan di setiap persimpangan. Rambu-rambu petunjuk jalur evakuasi menurut BPBD masih kurang idealnya minimal 500 meter terdapat rambu petunjuk arah

**Kabupaten Padang Pariaman,** data rambu-rambu evakuasi tidak ada secara tertulis, namun dilapangan ditemukan beberapa rambu-rambu petunjuk evakuasi yang hanya tertinggal beberapa buah dan tidak merata. dan peta informasi petunjuk yang menerangkan jalur evakuasi, rambu dan shelter belum ada

**Kabupaten Pesisir Selatan,** Rambu petunjuk jalur evakuasi gempa dan tsunami sudah ada sejak tahun 2012 namun sudah banyak yang hilang atau sudah tidak terbaca lagi (rusak), data terhadap rambu-rambu evakuasi tidak ada di BPBD Kabupaten Pesisir Selatan. Peta informasi petunjuk yang menerangkan jalur evakuasi, Rambu dan shelter belum ada

**Kabupaten Kepulauan Mentawai,** pada tahun 2012 difasilitasi oleh NGO/LSM ada sekitar 1000 buah rambu-rambu, kondisi lapangan menunjukan rambu-rambu evakuasi tersebut sudah banyak yang rusak dan hanya sedikit yang terlihat dilapangan.



Petunjuk informasi berupa blue line safe zone di Kota Padang yang mulai kabur, perlu dilakukan perawatan



Rambu evakuasi di Kepulauan Mentawai yang arahnya telah berubah ke arah laut, perlu dilakukan perawatan



Rambu evakuasi di Painan yang arahnya telah berubah sehingga perlu dilakukan perawatan



## Informasi mengenai Sirine / Early Warning System (EWS)

### **Kota Padang,**

Memiliki 20 titik lokasi sirine dan berfungsi semua, namun data keperfungsian Sirine peringatan dini Tsunami belum tercatat oleh BPBD kota Padang, setiap tanggal 13 dan 26 perbulan dilakukan uji coba sirine. Pemegang kendali adalah PUSDALOPS.

### **Kota Pariaman,**

Jumlah sirine peringatan dini sebanyak 18 lokasi dan yang berfungsi 17 dan 1 rusak berat. Radius jangkauan 1 (satu) sirine 500 meter. SOP Pemegang kendali yang memutuskan untuk perintah tekan tombol sirine, disetiap daerah masih berbeda-beda, sehingga menimbulkan bahaya jika tidak segera ditetapkan.

### **Kota Padang Pariaman, Ada 16**

sirine (8 EWS BNPB dan 8 EWS BPBD), berfungsi semua. Radius secara de facto sekitar 500m - 1 KM. saat ini sedang membenahi atau melakukan perawatan terhadap semua sirine. 2 bulan terakhir (maret - april 2019), telah hilang 6 (enam) baterai sirine dan 2 (dua) panel surya yang di curi, Harga 1 (satu) unit baterai sekitar Rp. 2,500,000. Pemegang kendali sirine adalah PULDAPOS.

### **Kota Pesisir Selatan,**

sirine peringatan dini di pesisir selatan terdapat 11 sirine, 2 sirine di kecamatan sutera dan batang kapas tidak berfungsi pasca terkena petir 1 (satu) early warning system BPBD dari BMKG. Kondisi di lapangan sirine ada sesuai data, namun beberapa tidak berfungsi dengan baik. radius jangkauan sirine adalah 1KM. SOP terkait pengendalian pengambilan kebijakan untuk menekan tombol sirine belum ada. selama ini, pemegang kendali sirine adalah bupati yang selanjutnya memerintahkan Kabid BPBD.

### **Kabupaten Kepulauan Mentawai,**

sarana berupa sirine peringatan dini yang ada di kepulauan mentawai terdapat 8 (delapan) buah sirine yang merupakan bantuan dari BNPB dan keseluruhannya dalam kondisi rusak atau tidak berfungsi, untuk dilakukan perawatan terhadap sirine tidak dapat dilakukan karena aset milik BNPB kepada BPBD Mentawai. Selama ini, hanya dilakukan melalui radio

Berdasarkan data lapangan, ditemukan 5 (lima) kantor BPBD Kabupaten/Kota yang dikaji tidak semuanya memiliki sarana di ruang pelayanan berupa loket/meja layanan dengan petugas khusus yang kompeten sebagai pemberi informasi terkait mitigasi struktural bencana gempa tsunami. Selain itu, tidak ada publikasi berupa peta informasi yang menyajikan informasi jalur evakuasi, rambu-rambu evakuasi, Shelter, EWS di ruang pelayanan kantor BPBD. Sementara, hanya Kabupaten Padang Pariaman dan Kabupaten Pesisir Selatan yang memiliki website, namun website belum dijadikan sebagai sarana informasi seputar mitigasi bencana gempa tsunami, melainkan lebih informasi terkait tanggap darurat. Hanya Kota Padang dan Kabupaten Padang Pariaman yang memiliki nomor telepon yang dapat diakses langsung oleh masyarakat. Hal ini menunjukkan, bahwa daerah terdampak masih belum maksimal menyediakan pelayanan informasi terkait mitigasi gempa tsunami, sehingga hak masyarakat terabaikan atas informasi yang harusnya dapat diperoleh disetiap saat. Maka, keseluruhan daerah belum memiliki pelayanan informasi yang menyatu baik non elektronik (tersedia di ruang layanan setiap Kantor BPBD) maupun secara elektronik melalui website resmi BPBD Kabupaten/Kota masing-masing atau media lainnya, serta belum berpedoman pada Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.



***Kedua, Sarana Pengelolaan Pengaduan terkait Mitigasi Bencana Gempa Tsunami di 5 Kabupaten/Kota terdampak minim.***

**Kota Padang,**

Sarana pengaduan di BPBD kota padang telah dipublikasikan dengan nomor (0751) 778775, namun pada ruang pelayanan di kantor BPBD Kota Padang sarana pengaduan, alur mekanisme pengaduan serta petugas yang mengelola pengaduan tidak dipublikasikan, walaupun secara langsung BPBD melayani setiap pengaduan dari masyarakat. belum dilakukan pencatatan dari setiap pengaduan yang masuk

**Kota Pariaman,**

BPBD Kota Pariaman belum memiliki sarana pengaduan baik berupa loket/ruangan pengaduan, maupun telepon atau Whatsaap atau loket pengaduan di kantor. hanya memiliki wa grup yang selama ini pengaduan dapat disampaikan masyarakat melalui perangkat Nagasai yang selanjutnya diteruskan ke BPBD Kota Pariaman

**Kabupaten Padang Pariaman,**

BPBD Padang Pariaman memiliki sarana pengaduan di nomor 08116662114, tetapi belum ada pejabatnya. Alur penyelesaian pengaduan mengacu pada SOP tanggap darurat Bencana yang tercantum dalam pergub Padang Pariaman nomor 44 Tahun 2015, belum ada alur pengaduan pelayanan publik, pada bulan Agustus 2019, telah diadakan peresmian call center pengaduan BPBD Kabupaten Padang Pariaman

**Kabupaten Pesisir Selatan,**

Saran pengaduan hanya menggunakan radio unit yang berada di Pusedalops serta informasi dari Nagasai dan di 15 Kecamatan terdapat 4 pos piket tim reaksi cepat (TRC) yang langsung berhubungan dengan petugas di BPBD Kabupaten Pesisir Selatan

**Kabupaten Kepulauan Mentawai,**

Sarana pengaduan yang dimiliki hanya berupa radio dan informasi yang disampaikan melalui kepada kelompok masyarakat dan organisasi kemasyarakatan yang berada di kepulauan mentawai. Untuk sarana pengelolaan pengaduannya belum ada. Roll call radio dilakukan setiap hari, terdapat petugas satgas 10 orang perkecamatan yang berfungsi menerima dan memberikan informasi



Dari data diatas, keseluruhan daerah belum melakukan pengelolaan pengaduan terkait mitigasi bencana gempa tsunami, dibuktikan dengan belum tersedianya sarana khusus pengelolaan pengaduan, petugas yang kompeten dan alur/mechanisme pengaduan yang dipublikasi di ruang pelayanan setiap kantor BPBD. Selain itu, belum adanya Standar Operasional Prosedur (SOP) yang jelas terkait pengelolaan pengaduan pelayanan terkait mitigasi bencana khususnya gempa tsunami. Selama ini, BPBD masih menyamakan tugas Pusdalops dengan tugas pemberi layanan informasi dan pengaduan terkait mitigasi, sehingga seringkali dianggap sama. Padahal jika berbicara pengelolaan pengaduan, maka BPBD harus berpedoman pada Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik. Idealnya, pengelolaan pengaduan memiliki sarana, petugas, alur mekanisme prosedur atau SOP, dan terpenting adalah melakukan pencatatan setiap laporan yang diterima, tindak lanjut terhadap laporan serta evaluasi sebagai bahan perbaikan layanan terhadap mitigasi bencana gempa tsunami. Kendala belum terpenuhinya pelayanan tersebut, salah satunya disebabkan oleh minimnya database terkait mitigasi struktural dan cenderung tidak dikelola dengan baik dan tidak dilakukan pembaharuan data.

## Catatan Penutup

Pelayanan dalam bidang kebencanaan harus menjadi prioritas utama oleh Kepala Daerah khususnya Daerah rawan bencana gempa tsunami, mengingat bencana tidak dapat diprediksi, sehingga Pemerintah harus mempersiapkan diri melalui upaya mitigasi bencana dengan menyediakan layanan informasi baik secara elektronik maupun non elektronik dan pengelolaan pengaduan terkait mitigasi bencana gempa tsunami dengan berpedoman pada Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 dan Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013.



## Referensi

- Layanan Informasi dan Pengelolaan Pengaduan Terkait Mitigasi Bencana Gempa Tsunami di Sumatera Barat “Studi di 5 Kabupaten/Kota Terdampak Gempa Tsunami Di Sumatera Barat”, 2019  
Tambahkan judul hasil laporan kajian tentang ini
- Sirajuddin dkk, Hukum Pelayanan Publik Berbasis Partisipasi & Keterbukaan Informasi. (Malang: Setara Press, 2011)
- Presentasi Febrin, Pusat Studi Bencana Sumatera Barat, pada kegiatan Forum Group Discussion, tanggal 03 Mei 2019
- Tim Penyusun, Kamus Besar Bahasa Indonesia, (Jakarta : Balai Pustaka, 1990)
- Peraturan Perundang-undangan :
- Undang-Undang Dasar 1945
  - Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2007 Tentang Penanggulangan Bencana
  - Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik
  - Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas
  - Peraturan Pemerintah Nomor 21 Tahun 2008 Tentang Penyelenggaraan Penanggulangan Bencana
  - Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.
  - Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 Tentang Pengaduan Pelayanan Publik.
  - Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 101 Tahun 2018 Tentang Standar Teknis Pelayanan Dasar Pada Standar Pelayanan Minimal Sub-Urusan Bencana Daerah Kabupaten/Kota
- Internet :
- Tim 9 ahli gempa dan tsunami di akses <https://nasional.tempo.co/read/284252/gempa-89-skala-richter-dan-tsunami-ancam-padang/full>, pada tanggal 29 April 2019





OMBUDSMAN  
REPUBLIK INDONESIA

Sampaikan keluhanmu  
mengenai pelayanan publik

Hubungi  137

Awasi, Tegur, Laporkan

 [pengaduan@ombudsman.go.id](mailto:pengaduan@ombudsman.go.id)

 [@OmbudsmanRI137](https://twitter.com/OmbudsmanRI137)

 [@Ombudsmanri137](https://www.instagram.com/Ombudsmanri137)

 [Ombudsman Republik Indonesia](https://www.facebook.com/OmbudsmanRepublikIndonesia)

    082137373737

 137





OMBUDSMAN  
REPUBLIK INDONESIA


# OmbudsmanRI

Ombudsman Republik Indonesia yang selanjutnya disebut Ombudsman adalah Lembaga Negara yang mempunyai kewenangan mengawasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik baik yang diselenggarakan oleh penyelenggara Negara dan pemerintahan termasuk yang diselenggarakan oleh Badan Usaha Miliki Negara, Badan Usaha Milik Daerah, dan Badan Hukum milik Negara serta Badan Swasta atau perseorangan yang diberi tugas menyelenggarakan pelayanan publik tertentu yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja Negara dan/atau anggaran pendapatan dan belanja daerah (Pasal 1 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia)

## Kantor Pusat

Jl. HR. Rasuna Said Kav. C-19  
Kuningan, Jakarta Selatan 12920

 (021) 2251 3737

 (021) 5296 0907 / 5296 0908

## Email

[humas@ombudsman.go.id](mailto:humas@ombudsman.go.id)

[www.ombudsman.go.id](http://www.ombudsman.go.id)

 [pengaduan@ombudsman.go.id](mailto:pengaduan@ombudsman.go.id)

 [@OmbudsmanRI137](https://twitter.com/OmbudsmanRI137)

 [@Ombudsmanri137](https://www.instagram.com/Ombudsmanri137)

 [Ombudsman Republik Indonesia](https://www.facebook.com/OmbudsmanRepublikIndonesia)

 137

    082137373737

Editor & Layout :

1. Diah Suryaningrum
2. Arya Banga
3. Indra

Tim Penyusun :

Meilisa Harahap  
Anggota  
Adel Wahidi  
Metia Winati Muchda  
Reza Kurniawan  
Dheka Arya Sasmita Suir  
Pemil Aprima