

MEMPERBAIKI WAJAH NEGARA DI MATA MASYARAKAT: PERAN OMBUDSMAN DALAM MENANGANI PERMASALAHAN KEKERINGAN AIR DI KABUPATEN INDRAMAYU

Jum'at, 13 September 2024 - Anita Widyaning Putri

Pelayanan publik merupakan kunci utama dalam menjalankan tugas dan tanggung jawab pemerintah terhadap masyarakat. Pelayanan publik juga mencerminkan kualitas pemerintahan suatu negara. Kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah sangat mempengaruhi tingkat kepuasan dan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah.

Dalam konteks kualitas pelayanan publik, peran Ombudsman sebagai lembaga negara sangat krusial. Ombudsman bertanggung jawab untuk mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik guna memastikan bahwa pelayanan yang diberikan kepada masyarakat memenuhi standar good governance yang berintikan pada keadilan (fairness), transparansi (transparency) dan akuntabilitas (accountability). Sebagai lembaga pengawas yang berperan dalam mempengaruhi kebijakan pemerintah (magistrature of influence), Ombudsman memiliki beberapa tanggung jawab terutama yang berfokus pada peningkatan kualitas dan efektivitas pelayanan publik, terutama dalam menangani masalah yang berdampak besar pada masyarakat.

Bapak Yeka Hendra Fatika, selaku Pimpinan Ombudsman RI yang mengampu pengawasan sektor Perekonomian I yang meliputi (Perdagangan, Perindustrian dan Logistik, Pertanian Pangan, Perbankan Perasuransian dan Penjaminan, Pengadaan Barang dan Jasa, Perpajakan Keabaeanan dan Kecukaaian), terpanggil saat mendapatkan laporan terkait permasalahan pelayanan publik di Kabupaten Indramayu. Dimana ribuan hektar sawah petani di Kecamatan Kandanghaur dilanda kekeringan sejak berbulan bulan. Kondisi tersebut semakin memprihatinkan karena para petani yang terdampak harus memenuhi kebutuhan airnya dengan membeli air yang tentunya semakin memperburuk kondisi perekonomian mereka.

Dalam menjalankan fungsi negara sebagai pengawas pelayanan publik, pada 12 September 2024 Ombudsman RI terjun langsung ke lapangan untuk merespons laporan masyarakat tersebut untuk melihat secara langsung dan utuh atas permasalahan kekeringan yang dialami oleh para petani di Indaramayu. Ombudsman hadir secara langsung ke titik krusial yang mengalami kekeringan cukup parah yaitu areal persawahan di Desa Curug Kecamatan Kandanghaur dan secara langsung menghadiri agenda Musyawarah Pimpinan Kecamatan (muspika) untuk mendengar permasalahan masyarakat dan dicari opsi solusinya (win-win solution).

Dalam kunjungan ke lapangan tersebut, Ombudsman mengundang berbagai stakeholder yang terkait yaitu Direktur Irigasi Pertanian Kementerian Pertanian RI, Balai Besar Wilayah Sungai Cimanuk Cisanggarung, Balai Besar Wilayah Sungai Citarum, General Manager Wilayah III Perusahaan Jasa Tirta II, Kepala Dinas PUPR Kabupaten Indramayu, Kepala Dinas Ketahanan Pangan dan Pertanian Kabupaten Indramayu dan Pengamat Air Wilayah Kandang Haur.

Kehadiran Ombudsman bukan sekadar formalitas, mereka mengamati kondisi tanah yang kering, mengevaluasi sistem irigasi yang tidak berfungsi, dan berdialog dengan petani untuk memahami dampak kekeringan secara mendalam. Langkah ini penting untuk memastikan bahwa solusi yang diusulkan didasarkan pada data dan fakta yang akurat.

Setelah melakukan observasi di beberapa titik, Ombudsman menyadari bahwa kekeringan tidak hanya terjadi di Desa Curug, tetapi juga melanda total 12 (dua belas) desa di tiga kecamatan yaitu Kecamatan Gabus Wetan, Kecamatan Kandanghaur, dan Kecamatan Bongas. Total luas lahan sawah yang terdampak kekeringan mencapai 3.109 hektar. Dengan cakupan masalah yang lebih luas daripada yang diperkirakan sebelumnya, Ombudsman menyadari pentingnya koordinasi lintas stakeholder untuk menemukan solusi yang efektif.

Untuk mencari solusi yang adil dan menyeluruh, Ombudsman hadir secara langsung dalam musyawarah pimpinan kecamatan (muspika) yang melibatkan pimpinan pejabat lokal setempat dari Kecamatan Gabus Wetan, Kecamatan Kandanghaur, dan Kecamatan Bongas, serta perwakilan dari masing-masing desa. Muspika ini bertujuan untuk mendiskusikan masalah secara kolektif dan merumuskan strategi penanggulangan yang mempertimbangkan kepentingan semua pihak.

Dalam musyawarah tersebut, Ombudsman mendorong keterlibatan semua stakeholder, termasuk Perum Jasa Tirta II, suatu badan usaha milik negara yang mengelola sumber daya air di Indonesia yang bertanggungjawab dalam mengatasi persoalan pengairan di wilayah terdampak. Ombudsman meminta Perum Jasa Tirta II untuk segera mengatasi kekurangan air dengan solusi yang cepat, akurat, dan adil. Permintaan ini didasarkan pada kewenangan Ombudsman dalam pencegahan maladministrasi, di mana mereka dapat mengarahkan lembaga-lembaga terkait untuk bertindak sesuai dengan prinsip transparansi dan akuntabilitas.

Proses diskusi dalam muspika berlangsung panjang dan intens. Para petani menyampaikan kebutuhan mendesak mereka, sementara pihak Perum Jasa Tirta II dan pemerintah kecamatan maupun pemerintah desa menyajikan data dan rencana teknis. Melalui diskusi yang berfokus pada penyampaian fakta dan kesepakatan bersama, solusi akhir akhirnya dicapai. Penjadwalan penggelontoran air dirancang untuk memastikan bahwa alokasi air dilakukan dengan cara yang adil dan merata, sesuai dengan kebutuhan masing-masing desa.

Kesepakatan ini tidak hanya memberikan solusi praktis untuk masalah kekeringan, tetapi juga memperkuat rasa keadilan di antara para petani. Dengan jadwal penggelontoran yang disepakati, setiap desa dapat merencanakan penggunaan air dengan lebih baik, sehingga risiko gagal panen dapat dikurangi. Proses ini menunjukkan bagaimana pencegahan maladministrasi oleh Ombudsman dapat mengarah pada penyelesaian yang adil dan efektif melalui pengamatan masalah secara mendalam dan objektif, mengkomunikasikan permasalahan yang ada dengan berbagai pihak terkait (stakeholder) dan mencari opsi solusi atas permasalahan yang terjadi.

Kehadiran Ombudsman dalam menangani masalah kekeringan di Kabupaten Indramayu tidak hanya memecahkan masalah teknis tetapi juga memainkan peran penting dalam membangun kepercayaan masyarakat terhadap negara. Dengan menunjukkan kepedulian yang nyata dan upaya untuk menyelesaikan masalah secara efektif, Ombudsman membantu mengembalikan kepercayaan masyarakat pada institusi pemerintah.

Penanganan kasus kekeringan di Kabupaten Indramayu oleh Ombudsman dapat menjadi benchmark dalam menangani masalah pelayanan publik lainnya. Dengan pendekatan yang berfokus pada empati, koordinasi, dan pemahaman yang mendalam tentang permasalahan yang terjadi, Ombudsman menunjukkan bagaimana masalah kompleks dapat dipecahkan dengan cara yang efektif dan berkeadilan. Semoga peristiwa ini dapat dijadikan pelajaran (lesson learned) untuk penanganan masalah pelayanan publik yang lain di kemudian hari, mendorong lembaga-lembaga pemerintah untuk mengadopsi praktik serupa dalam memastikan pelayanan publik yang berkualitas dan memastikan negara hadir atas permasalahan yang dialami oleh masyarakat.

Pelajaran berharga yang dapat dipetik pada peristiwa ini adalah kewenangan Ombudsman untuk mengawasi dan mencegah maladministrasi memainkan peran kunci dalam penyelesaian masalah. Dengan turun langsung ke lapangan dan memfasilitasi musyawarah, Ombudsman dapat memastikan bahwa solusi yang dihasilkan tidak hanya tepat sasaran tetapi juga adil bagi semua pihak. Kedua, pentingnya observasi langsung oleh Ombudsman untuk memahami secara akurat kondisi di lapangan. Hal tersebut dilakukan untuk memastikan bahwa keputusan yang diambil didasarkan pada data yang valid dan masalah yang sesungguhnya. Ketiga, masalah yang melibatkan beberapa wilayah memerlukan koordinasi yang baik antara berbagai stakeholder terkait. Kolaborasi tersebut memastikan bahwa solusi yang diterapkan memperhitungkan kebutuhan semua pihak yang terdampak. Keempat, empati membantu dalam memahami berbagai perspektif dan kepentingan pihak-pihak yang terlibat. Hal tersebut dapat mengidentifikasi isu-isu spesifik yang mungkin tidak terlihat jelas dari sudut pandang tunggal. Dengan memahami berbagai kebutuhan dan kekhawatiran, musyawarah dapat menghasilkan solusi yang adil dan dapat diterima oleh semua pihak. (*)