OMBUDSMAN RI: PARTISIPASI PELAYANAN PUBLIK JADI TANTANGAN DI ERA SOCIETY 5.0

Kamis, 19 Juni 2025 - Hasti Aulia Nida

Bangkalan - Tantangan dalam pelayanan publik di era society 5.0 adalah partisipasi yang berdampak dan bermakna, dimana tidak hanya simbol namun ada keterlibatan secara konsep dan praktis dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Hal ini disampaikan oleh Ketua Ombudsman RI Mokhammad Najih saat mengisi kuliah umum "Sinergi Ombudsman RI Dengan Perguruan Tinggi Dalam Pengawasan dan Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di Era Society 5.0", yang diselenggarakan oleh Universitas Trunojoyo Madura dalam rangka memperingati Dies Natalis ke-24 Universitas Trunojoyo Madura pada Kamis (19/6/2025) di Aula Universitas Trunojoyo Madura.

Pelayanan publik pada kondisi saat ini, Mokhammad Najih mengatakan bahwa kompleksitas tidak lagi terbatas pada birokrasi pemerintahan namun melibatkan sektor swasta dan organisasi nirlaba. Kontradiktif pelayanan publik, dimana terjadi perbedaan antara profesionalisme dan kepentingan politik dalam pengelolaan layanan publik. Kompetitif pelayanan publik dimana meningkatkan privatisasi dan kemitraan publik swasta dan layanan publik yang beroperasi dalam lingkungan yang kompetitif.

"Karena tiga aspek itu maka akuntabilitas dalam pelayanan publik sangat penting terutama dalam aspek legal, adminsitrtif, politik, profesional, dan moral," jelas Najih.

Dalam pengawasan pelayanan publik pada era smart society, Ombudsman RI dengan Perguruan Tinggi berkolaborasi dalam bentuk pengabdian mahasiswa kepada masyarakat mengenai pelayanan publik di daerah dan penelitian dosen dan mahasiswa yang berkaitan mengenai pencegahan maladministrasi sehingga terjadi peningkatan kualitas pelayanan publik.

"Dalam menghadapi era smart society maka harus mulai berfikir bagaimana perkuliahan, tugas kuliah dan penelitian yang tidak konfensional. Jika ini dapat dilakukan maka pengawasan pelayanan publik terutama di daerah daerah dapat terselenggara dengan baik sesuai dengan standar pelayanan publik," jelas Najih.

Dalam rangkaian kegiatan ini juga dilakukan penandatanganan Nota Kesepahaman antara Ombudsman RI dengan Universitas Trunojoyo Madura yang bertujuan untuk melaksanakan dan meningkatkan penyelenggaraan Tridarma Perguruan Tinggi, meningkatkan kualitas pelayanan publik di Universitas Trunojoyo Madura, memberikan kesempatan bagi civitas akademika untuk mengimplementasikan ilmu pengetahuan dan teknologi, dan pengembangan kelembagaan, pembangunan, dan peningkatan kesejahteraan masyarakat.

Ruang lingkup kerja sama ini meliputi pencegahan maladministrasi, percepatan penyelesaian laporan masyarakat, pelaksanaan Tridarma Perguruan Tinggi, sosialisasi dan diseminasi, pertukaran data dan/atau informasi, dan kerja sama pada bidang lainnya yang disepakati bersama.

Pada kesempatan yang sama, Rektor Universitas Trunojoyo Madura Prof. Safi' menyampaikan apresiasi dan terima kasih yang atas perkenannya untuk kerja sama bersinergi antara Ombudsman RI dan Universitas Trunojoyo Madura. " Ini menjadi langkah awal Universitas Trunojoyo Madura untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang diselenggarakan oleh Universitas Trunojoyo Madura baik pelayanan pengadaan barang jasa maupun bidang administrasi," tutur Safi'.

Terkait pelayanan diselenggarakan oleh pemerintah, Universitas Trunojoyo Madura siap menjadi bagian mitra untuk bersinergi untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di unit-unit strategis pemerintahan khususnya di Madura. (HA)