

SAMPAIKAN KULIAH UMUM, OMBUDSMAN RI PAPARKAN ARAH BIROKRASI PELAYANAN PUBLIK

Senin, 10 November 2025 - Nurul Istiamuji

Malang - Birokrasi pelayanan publik semakin mengarah ke arah masyarakat sebagai mitra. Pemerintah melayani masyarakat dengan memberikan kesempatan untuk berpartisipasi dan berkolaborasi. Demikian disampaikan Anggota Ombudsman RI Dadan Suharmawijaya saat memberikan kuliah umum "Bureaucracy, Legitimacy, and Citizen Trust: The Indonesian Ombudsman Experience" kepada mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Brawijaya di Auditorium Nuswantara Universitas Brawijaya Malang, Jawa Timur pada Senin (10/11/2025).

Adanya perkembangan ini menjadi urgensi dilakukannya kebijakan peningkatan kapasitas pelayanan publik oleh pemerintah. Pemerintah harus bisa menangkap keinginan publik yang semakin menuntut partisipasi, transparansi, dan keadilan pelayanan.

"Pemerintah yang baik adalah pemerintah yang berorientasi kepada masyarakat. Masyarakat menjadi pusat pemerintah. Pola komunikasi pemerintah kepada masyarakat harus diubah," tegas Dadan.

Dadan kemudian menjelaskan mengenai pilar pemerintahan yang juga semakin berkembang. Pilar yang sebelumnya terdiri dari akuntabilitas, transparansi dan partisipatif ditambah dengan pilar teknologi dan inovasi. Katanya, teknologi informasi sudah mengubah definisi tata kelola pelayanan publik.

Lebih lanjut, Dadan mengatakan tingkat pengaduan yang masuk di Ombudsman Republik Indonesia masih cenderung rendah apabila dibandingkan dengan jumlah penduduknya. Hal ini dibandingkan dengan negara lain yang jumlah penduduknya lebih sedikit namun pengaduan yang masuk ke Ombudsmannya banyak. Jumlah pengaduan mencerminkan tingkat kepercayaan kepada pemerintah. Semakin percaya kepada pemerintah, maka pengaduan semakin tinggi.

"Dalam konteks kerja Ombudsman, pengaduan adalah pintu masuk perbaikan pelayanan publik. Dalam fungsi pemerintahan yang baik adalah hasil interaksi pemerintah, masyarakat sipil dan pihak swasta," tutup Dadan.

Turut hadir kegiatan ini Kepala Perwakilan Ombudsman RI Jawa Timur Agus Muttaqin dan Dekan Fisip Universitas Brawijaya Ahmad Imron Rozuli. (NI)