

OMBUDSMAN RI APRESIASI PELAYANAN PUBLIK MAKASSAR, DINSOS DAN RSUD DAYA RAIH PREDIKAT BAIK

Rabu, 15 Juli 2026 - Ombudsman RI Perwakilan Sulawesi Selatan

Makassar, Trotoar.id - Komitmen Pemerintah Kota Makassar dalam menghadirkan pelayanan publik yang profesional, transparan, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat kembali mendapat pengakuan di tingkat nasional.

Di bawah kepemimpinan Wali Kota Makassar, Munafri Arifuddin, dua organisasi perangkat daerah (OPD), yakni Dinas Sosial Kota Makassar dan Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Daya Makassar, berhasil meraih penghargaan dari Ombudsman Republik Indonesia atas capaian penyelenggaraan pelayanan publik dengan kategori baik.

Penghargaan tersebut diserahkan langsung kepada Kepala Dinas Sosial Kota Makassar Andi Bukti Djufrie dan Direktur RSUD Daya Makassar dr. A. Any Mulianny, disaksikan langsung oleh Wali Kota Makassar Munafri Arifuddin di Balai Kota Makassar, Selasa (14/7/2026).

Capaian tersebut menjadi bukti bahwa upaya pembenahan tata kelola pemerintahan dan peningkatan kualitas pelayanan publik yang terus didorong Pemerintah Kota Makassar mulai menunjukkan hasil nyata.

Kepala Dinas Sosial Kota Makassar, Andi Bukti Djufrie, menegaskan penghargaan dari Ombudsman RI bukan menjadi garis akhir, melainkan tantangan baru untuk mempertahankan sekaligus meningkatkan kualitas layanan kepada masyarakat.

Menurutnya, mempertahankan predikat pelayanan publik jauh lebih berat dibandingkan saat pertama kali meraihnya, karena ekspektasi masyarakat terhadap kualitas pelayanan akan terus meningkat.

"Mempertahankan prestasi tentu jauh lebih sulit daripada meraihnya. Karena itu kami akan terus meningkatkan kualitas pelayanan agar masyarakat benar-benar merasakan manfaatnya," ujar Andi Bukti.

Ia menjelaskan, penilaian Ombudsman RI tidak hanya melihat capaian administratif, tetapi juga mengukur sejauh mana instansi pelayanan mampu memenuhi standar pelayanan publik yang telah ditetapkan.

Mulai dari kelengkapan persyaratan pelayanan, keterbukaan informasi, kemudahan akses masyarakat, hingga ketersediaan sarana dan prasarana pendukung menjadi indikator penting dalam proses penilaian.

"Yang paling utama adalah komitmen untuk memberikan pelayanan terbaik. Semua standar pelayanan harus benar-benar dijalankan, bukan hanya sekadar dipenuhi di atas dokumen," tegasnya.

Andi Bukti menyebutkan, sejumlah fasilitas pendukung pelayanan menjadi perhatian dalam menciptakan layanan yang inklusif dan ramah bagi seluruh masyarakat.

Di antaranya penyediaan area parkir khusus penyandang disabilitas, ruang menyusui bagi ibu dan anak, serta fasilitas lainnya yang memberikan kenyamanan bagi masyarakat saat mengakses layanan pemerintah.

Menurutnya, hal-hal tersebut menjadi bagian penting dalam mewujudkan pelayanan publik yang tidak hanya cepat dan mudah, tetapi juga memberikan rasa aman serta kesetaraan bagi seluruh kelompok masyarakat.

"Kalau seluruh indikator pelayanan dijalankan dengan baik, insyaallah hasil penilaian juga akan meningkat, bahkan bisa menuju kategori sangat baik," jelasnya.

Sementara itu, Kepala Bagian Organisasi dan Tata Laksana (Ortala) Sekretariat Daerah Kota Makassar, Fadly, menyampaikan apresiasi atas capaian Dinas Sosial dan RSUD Daya yang berhasil mendapatkan pengakuan dari Ombudsman RI.

Menurutnya, penghargaan tersebut merupakan hasil kerja bersama seluruh jajaran Pemerintah Kota Makassar dalam

memperkuat reformasi birokrasi dan meningkatkan kualitas pelayanan publik.

"Alhamdulillah, ini merupakan hasil kerja sama seluruh perangkat daerah. Dinas Sosial dan RSUD Daya berhasil mendapatkan kategori baik dalam penilaian Ombudsman RI," katanya.

Fadly menjelaskan, proses penilaian Ombudsman dilakukan secara komprehensif dengan melihat berbagai aspek pelayanan, tidak hanya berdasarkan dokumen administrasi, tetapi juga melalui verifikasi langsung di lapangan.

Tim Ombudsman, kata dia, turut melakukan wawancara terhadap masyarakat yang menerima layanan untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan benar-benar dirasakan oleh pengguna layanan.

"Mereka melihat langsung kondisi sarana dan prasarana pelayanan, kemudian melakukan wawancara kepada masyarakat secara acak. Dari seluruh indikator itu kemudian ditentukan kategori penilaiannya," ungkapnya.

Selain itu, aspek aksesibilitas bagi penyandang disabilitas, kenyamanan ruang pelayanan, standar operasional, hingga transparansi informasi juga menjadi bagian dari evaluasi Ombudsman RI.

Fadly menambahkan, pola pemberian penghargaan tahun ini berbeda dibandingkan sebelumnya. Jika sebelumnya apresiasi diberikan kepada Pemerintah Kota secara keseluruhan, kini penghargaan diberikan langsung kepada OPD yang memenuhi indikator pelayanan terbaik.

"Ini menjadi motivasi bagi seluruh perangkat daerah agar terus meningkatkan kualitas pelayanan publik. Harapannya, semakin banyak OPD di lingkup Pemkot Makassar yang mendapatkan penghargaan serupa pada tahun-tahun mendatang," tuturnya.

Penghargaan dari Ombudsman RI tersebut sekaligus memperkuat komitmen Pemerintah Kota Makassar untuk terus menghadirkan birokrasi yang melayani, adaptif, dan mampu menjawab kebutuhan masyarakat secara cepat, tepat, serta berkelanjutan.