

OMBUDSMAN SULSEL APRESIASI LONTARA+, NILAI PENGADUAN PUBLIK MAKASSAR RESPONSIF

Rabu, 25 Februari 2026 - Ombudsman RI Perwakilan Sulawesi Selatan

MAKASSAR, RAKYATSULSEL - Wali Kota Makassar Munafri Arifuddin menerima apresiasi dari Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sulawesi Selatan dalam audiensi di Balai Kota Makassar, Selasa (24/2/2026).

Pertemuan tersebut membahas rencana implementasi program Ombudsman Sulsel, termasuk penguatan layanan pengaduan publik pemerintah daerah.

Kepala Keasistenan Pencegahan Perwakilan Ombudsman Sulsel, Asiwini Sirua, menilai aplikasi Lontara+ milik Pemerintah Kota Makassar telah mengakomodasi berbagai jenis pengaduan masyarakat secara cepat dan terintegrasi dengan layanan terkait.

Menurut dia, sistem pengaduan melalui Lontara+ sejalan dengan amanat undang-undang tentang penguatan layanan pengaduan publik di daerah.

"Ada amanat dari undang-undang tentang penguatan pengaduan. Alhamdulillah kalau di Makassar sudah tercover di Lontara+," kata Asiwini.

Ia mengaku telah mencoba langsung fitur pengaduan pada aplikasi tersebut beberapa hari sebelum audiensi. Laporan yang disampaikan mendapat respons cepat dari pemerintah kota.

"Saya sudah coba kemarin dua hari lalu, mengadu dan Alhamdulillah langsung direspon," ujarnya.

Asiwini mengatakan pihaknya juga mendorong masyarakat memanfaatkan Lontara+ sebagai kanal awal penyampaian keluhan pelayanan publik di lingkungan Pemerintah Kota Makassar. Menurut dia, penyelesaian sebaiknya dilakukan terlebih dahulu di tingkat pemerintah daerah sebelum ditindaklanjuti Ombudsman.

"Kami juga ke masyarakat menganjurkan jika ada kendala melakukan pengaduan di Lontara+ untuk diselesaikan di sana terlebih dahulu. Jika tidak bisa, baru kami yang selesaikan," tuturnya.

Menanggapi hal tersebut, Munafri menyatakan Lontara+ dirancang sebagai satu pintu pelayanan dan pengaduan masyarakat di Kota Makassar. Melalui sistem terpusat, seluruh laporan dapat dipantau dalam satu dashboard.

"Memang di pengaduan tinggal dipantau saja di Lontara+. Jadi sumber informasinya sudah satu, tidak perlu dicek ke aplikasi lain lagi," jelas Munafri.

Ia menambahkan, Lontara+ juga terintegrasi dengan sistem pengawasan internal pemerintah kota. Aplikasi tersebut dilengkapi fitur whistleblowing system (WBS) yang terhubung langsung dengan Inspektorat Kota Makassar.

Munafri menegaskan komitmen Pemerintah Kota Makassar untuk memperkuat tata kelola pemerintahan yang responsif, transparan, dan akuntabel melalui digitalisasi layanan publik yang terintegrasi. (Shasa/B)