

OMBUDSMAN SULSEL APRESIASI LONTARA+ SIGAP TANGANI LAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT

Rabu, 25 Februari 2026 - Ombudsman RI Perwakilan Sulawesi Selatan

SULSELSATU.com MAKASSAR - Wali Kota Makassar, Munafri Arifuddin, menerima apresiasi dari jajaran Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sulawesi Selatan (Sulsel) saat melakukan audiensi di Balai Kota Makassar, Selasa (24/02/2026). Pertemuan tersebut membahas rencana implementasi sejumlah program Ombudsman (Sulsel), termasuk terkait penguatan pengaduan layanan publik pemerintah daerah.

Kepala Keasistenan Pencegahan Perwakilan Ombudsman Sulsel, Asiwini Sirua, menyampaikan apresiasinya terhadap kehadiran Aplikasi Lontara+ milik Pemerintah Kota Makassar.

Menurutnya, aplikasi tersebut telah mampu mengakomodasi berbagai jenis pengaduan masyarakat secara cepat dan terintegrasi dengan berbagai pelayanan.

Ia menilai, sistem pengaduan yang telah dibangun melalui Lontara+ sejalan dengan rencana program Ombudsman yang akan segera diimplementasikan, menyusul amanat undang-undang terkait penguatan layanan pengaduan publik pemerintah daerah.

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

Tak hanya memberikan penilaian, Asiwini juga membagikan pengalamannya secara langsung sebagai pengguna. Beberapa hari sebelum bertemu Munafri, ia mencoba menyampaikan pengaduan melalui aplikasi tersebut dan mendapatkan respons cepat.

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

Lebih lanjut, Asiwini menegaskan bahwa pihaknya juga mendorong masyarakat untuk terlebih dahulu memanfaatkan Lontara+ apabila memiliki kendala terkait pelayanan Pemerintah Kota Makassar.

Menurutnya, mekanisme tersebut penting agar penyelesaian dapat dilakukan di level 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 apresiasi tersebut, Munafri menyambut baik dan menegaskan bahwa Lontara+ memang dirancang sebagai satu pintu pelayanan dan pengaduan masyarakat di Kota Makassar.

Dengan sistem pengaduan dan pelayanan terpusat, Pemerintah Kota Makassar dapat memastikan seluruh laporan terpantau dalam satu dashboard yang sama.

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

Selain berfungsi sebagai kanal pengaduan dan monitoring tindak lanjut, Lontara+ juga telah terintegrasi dengan sistem pengawasan internal.

Di dalamnya terdapat fitur whistleblowing system (WBS) yang terhubung langsung dengan Inspektorat Kota Makassar untuk mendukung pengawasan berbasis pelaporan.

Munafri menegaskan komitmen Pemerintah Kota Makassar dalam memperkuat tata kelola pemerintahan yang responsif, transparan, dan akuntabel melalui digitalisasi layanan publik yang terintegrasi.