

OMBUDSMAN SULSEL TETAPKAN KABUPATEN WAJO SEBAGAI PILOT PROJECT PENINGKATAN KUALITAS LAYANAN PUBLIK

Kamis, 12 Februari 2026 - Ombudsman RI Perwakilan Sulawesi Selatan

Wajo, Mapress.co.id - Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sulawesi Selatan menetapkan Kabupaten Wajo sebagai pilot project peningkatan kualitas pelayanan publik dan pencegahan maladministrasi.

Penetapan tersebut ditegaskan dalam kegiatan kick-off meeting implementasi Nota Kesepahaman yang digelar, di Kantor Bupati Wajo, Rabu (11/02/2026).

Penetapan ini merupakan tindaklanjut dari penandatanganan Nota Kesepahaman antara Ombudsman RI dan Pemerintah Kabupaten Wajo.

Pertemuan tersebut juga menandai dimulainya sinergitas penguatan pengelolaan pengaduan sebagai bagian dari upaya perbaikan sistem pelayanan publik di Kabupaten Wajo.

Penunjukan tersebut tidak sekadar simbol kerja sama kelembagaan. Ombudsman menargetkan adanya lompatan kualitas pelayanan publik yang terukur dan berdampak langsung pada masyarakat.

Kepala Perwakilan Ombudsman RI Sulsel, Ismu Iskandar, menegaskan bahwa indikator utama keberhasilan pilot project ini adalah peningkatan opini kepatuhan pelayanan publik yang setiap tahun dinilai Ombudsman.

"Indikatornya jelas dan terukur. Kami ingin Kabupaten Wajo mampu meraih opini kategori tertinggi dalam penilaian kepatuhan pelayanan publik. Tapi lebih dari itu, yang paling penting adalah perubahan nyata dalam kualitas layanan yang dirasakan masyarakat," ujar Ismu.

Ia menekankan bahwa kerja sama ini tidak boleh berhenti pada seremoni atau dokumen perjanjian semata.

"Ini bukan pilot project simbolik. Kami ingin ada perbaikan sistem, penyusunan dan penguatan SOP, pemenuhan standar pelayanan, hingga kemungkinan diturunkan dalam bentuk regulasi seperti Peraturan Bupati agar penguatan pelayanan publik memiliki landasan yang kuat dan berkelanjutan," tegasnya.

Menurut Ismu, keberhasilan kerja sama ini juga akan diukur dari sejauh mana instansi penyelenggara di Kabupaten Wajo mampu menghadirkan pelayanan yang transparan, akuntabel, responsif terhadap pengaduan, dan bebas dari maladministrasi.

Sementara itu, Bupati Wajo, Andi Rosman menyambut baik penunjukan daerahnya sebagai pilot project. Ia menegaskan bahwa kerja sama ini harus memberikan asas manfaat yang jelas dan dirasakan langsung oleh masyarakat.

"Kami bersyukur atas kepercayaan ini. Namun yang paling penting, kerja sama dengan Ombudsman Sulsel harus

memberi manfaat konkret bagi masyarakat" ujar Andi Rosman.

Ia menekankan bahwa tujuan utama kolaborasi tersebut adalah menghadirkan pelayanan publik yang memuaskan, nyaman, dan berorientasi pada kebutuhan warga.

"Kita ingin masyarakat benar-benar merasakan perubahan. Saat datang ke rumah sakit, puskesmas, kantor lurah, atau Dinas Sosial, mereka merasa dilayani dengan baik, cepat, jelas, dan manusiawi. Ada rasa puas dan nyaman. Itulah asas manfaat yang ingin kita wujudkan," katanya.

Menurutnya, peningkatan kualitas pelayanan tidak cukup hanya dengan memenuhi SOP dan sarana prasarana.

"Pelayanan publik bukan hanya soal administrasi dan standar di atas kertas. Harus ada niat melayani dari hati. Kalau itu hadir, maka masyarakat akan pulang dengan perasaan bahagia karena kebutuhannya terpenuhi," tegas Andi Rosman.

Sebagai langkah awal, Pemerintah Kabupaten Wajo akan menetapkan sejumlah unit layanan sebagai objek pilot project, antara lain perwakilan rumah sakit, kantor lurah, puskesmas, dan Dinas Sosial.

Penunjukan akan mempertimbangkan wilayah yang dekat maupun yang jauh dari ibu kota kabupaten guna memastikan peningkatan kualitas layanan tidak terpusat, melainkan merata.

Pertemuan tersebut turut dihadiri oleh sejumlah kepala OPD, di Kepala Disdikbud, Kepala Bappelitbangda, Kepala DMPTSP, Kabag Organisasi, Kabag Pemerintahan, Plt. Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa (PMD), Plt. Kepala Dinsos P2KBP3A, Direktur RSUD Lamaddukelleng Kabupaten Wajo.(*)