LIHAT STANDAR DAN PROSES LAYANAN, OMBUDSMAN KALSEL KUNJUNGI KUA BANJARMASIN TIMUR

Kamis, 06 Agustus 2020 - Zayanti Mandasari

Banjarmasin (05/08) - Ombudsman RI Perwakilan Kalsel melakukan kunjungan ke Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Banjarmasin Timur guna melihat standar dan proses layanan secara langsung. Kegiatan ini merupakan rangkaian kegiatan kajian cepat (*rapid assessment)* yang berfokus pada kepatuhan penerapan komponen standar pelayanan di KUA di Kota Banjarmasin.

Dalam kunjungannya, Ombudsman disambut langsung oleh Baiturrahman, Kepala KUA Kecamatan Banjarmasin Timur. Dalam sambutannya, Baiturrahman menyampaikan terima kasih atas kunjungan dari Ombudsman dan membuka ruang untuk menerima masukan guna perbaikan pelayanan di KUA. Menurutnya, pihak KUA sangat terbuka atas berbagai saran dari Ombudsman dalam rangka meningkatkan pelayanan kepada masyarakat.

Dalam kesempatan tersebut, Sopian Hadi, Kepala Keasistenan Bidang Pencegahan Maladministrasi, melontarkan sedikitnya 15 pertanyaan, baik mengenai jenis produk layanan, SOP setiap layanan, layanan KUA di masa pandemi Covid-19, layanan terhadap pengguna berkebutuhan khusus, jumlah SDM, hingga kendala yang sering ditemui dalam memberikan layanan di KUA.

Setelah melakukan pengamatan langsung dan mengisi form *check list* komponen standar layanan, Reni Yunita Ariany, Asisten Ombudsman, menyampaikan bahwa masih terdapat beberapa komponen standar layanan yang belum tersedia di KUA Banjarmasin Timur. Misalnya informasi mengenai biaya, jenis produk layanan (yang ada hanya layanan nikah), jangka waktu, maklumat layanan, sarana pengaduan yang terintegrasi, petugas pengola pengaduan khusus, serta belum tersedianya sarana pengukuran kepuasan masyarakat. Reni menghimbau, agar KUA Banjarmasin Timur berupaya melengkapi komponen standar layanan tersebut, sebagaimana amanah Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Zayanti Mandasari, Assisten Ombudsman yang turut melakukan kunjungan ini menyampaikan temuan setelah melakukan wawancara kepada 2 pengguna layanan dengan beberapa pertanyaan terkait kesesuaian antara persyaratan yang dicantumkan dengan yang diajukan ke loket, biaya layanan (khususnya nikah), kemudahan mengakses layanan, kesusuaian jam layanan KUA, serta saran dari pengguna layanan terhadap layanan yang dilaksanakan KUA. "Ada hal menarik yang didapati Ombudsman dari salah satu pengguna layanan dengan inisal RF, bahwa ia tidak mengetahui berapa biaya yang harus dikeluarkan untuk melangsungkan pernikahan di KUA, karena tidak diberitahu oleh petugas loket, dan tidak ada informasi yang mencantumkan biaya, baik di formulir ataupun poster-poster yang dipajang di KUA, yang ada hanya jenis-jenis persyaratan saja". Untuk itu Zayanti menghimbau, agar KUA Banjarmasin Timur, menyampaikan/memajang biaya untuk semua layanan yang ada di KUA, agar semua layanan menjadi transparan.