

OMBUDSMAN KALSEL IMBAU AGAR KUA KECAMATAN PUBLIKASI STANDAR PELAYANAN

Selasa, 18 Agustus 2020 - Zayanti Mandasari

"Sesuai dengan surat edaran (SE) Direktur Jenderal Bimbingan Masyarakat Islam tahun 2020, proses akad nikah selama Pandemi Covid-19 dibatasi. Maksimal yang hadir hanya 10 orang, termasuk penghulu dan mempelai. Selain itu, selama masa pandemi ini, masyarakat yang ingin registrasi nikah dan rujuk diarahkan daftar melalui online di aplikasi SIMKAH (Sistem Informasi Manajemen Nikah)", ujar Syamsuri, Kepala KUA Kecamatan Banjarmasin Utara, saat ditemui dalam kegiatan Pemantauan Standar Layanan sesuai Undang-Undang 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik (18/08).

Kegiatan Pemantauan Standar Pelayanan Publik ini dihadiri langsung oleh Kepala Perwakilan Ombudsman RI Perwakilan Kalsel, Noorhalis Majid. Ada 18 pertanyaan seputar penerapan standar pelayanan publik. Diantaranya sarana dan prasarana yang ada di KUA Banjarmasin Utara, ketersediaan SDM, pengelolaan pengaduan, layanan untuk masyarakat berkebutuhan khusus, layanan di masa pandemi, serta kendala yang dihadapi dalam pelayanan.

"Sarpras di KUA Banjarmasin Utara memang masih kurang. Hal ini dikarenakan KUA bukan satker sehingga tidak memiliki anggaran perbaikan/renovasi. KUA hanya bisa sebatas mengajukan. Selain itu, padatnya akses masyarakat ke KUA berpengaruh kepada tidak seimbangnya jumlah memberi layanan di KUA Banjarmasin Utara, saat ini jumlah SDM di KUA Banjarmasin Utara di rasa masih kurang", tutur Syamsuri.

Pada kesempatan ini, Reni, Asisten Ombudsman Bidang Pemeriksaan Laporan yang ikut hadir dalam kegiatan tersebut langsung melihat penerapan Standar Pelayanan Publik di KUA Banjarmasin Utara. "Dalam pengamatan kami, produk layanan yang SOP-nya sudah lengkap terpublikasikan hanya SOP Nikah dan Rujuk, selebihnya tidak terpublikasikan secara lengkap. Artinya penerapan standar pelayanan publik belum sepenuhnya diterapkan", jelasnya.

Reni juga menghimbau agar seluruh produk layanan dipublikasikan tidak hanya layanan nikah dan rujuk, agar masyarakat yang mengakses layanan menjadi lebih mudah dan tidak harus bertanya-tanya ke petugas.

Selain melihat langsung layanan publik di lapangan, Ombudsman Kalsel juga berkesempatan untuk melakukan wawancara dengan pengguna layanan di KUA Banjarmasin Utara. "Ada sebanyak 5 pengguna layanan yang kami wawancarai soal pelayanan di KUA Banjarmasin Utara. Secara keseluruhan mereka merasa puas dengan layanan di KUA Banjarmasin Utara, khususnya Layanan Nikah, karena syarat dan prosedurnya sudah dipampang di KUA dan mudah dilihat", ujar Yeni, Kepala Asisten Bidang Pemeriksaan Laporan.

"Hasil dari kegiatan ini akan kami sampaikan kepada pemangku kepentingan dalam bentuk saran perbaikan agar pelayanan publik khususnya di lingkungan KUA semakin meningkat", jelas Noorhalis pada akhir kegiatan.