

OMBUDSMAN JATENG MONITORING STANDAR PELAYANAN PUBLIK DI KUA WONOGIRI

Kamis, 04 September 2025 - jateng

SIARAN PERS

Nomor 019/PC.01/IX/2025

Kamis, 4 September 2025

WONOGIRI - Kepala Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Jawa Tengah Siti Farida memberikan penguatan terkait tata kelola pengaduan kepada satker/unit pelayanan teknis di lingkungan Kementerian Agama (Kemenag) Wonogiri pada Kamis (4/9/2025). Pada kesempatan tersebut, Siti Farida bersama tim juga melakukan monitoring di KUA Wonogiri untuk melihat langsung penerapan Standar Pelayanan, sehingga Ombudsman mendapatkan gambaran nyata mengenai penyelenggaraan pelayanan publik di KUA Wonogiri.

Siti Farida mengingatkan bahwa menghadirkan pelayanan publik yang prima serta kemudahan akses bagi masyarakat akan memunculkan kepercayaan dan kepuasan publik. "Dalam pengelolaan pengaduan yang baik, penting untuk menghadirkan solusi bagi problem yang dihadapi pengguna layanan," ujarnya.

Ia menegaskan, bagian penting saat menerima pengaduan adalah mengelola harapan pelapor. Petugas penerima aduan perlu menanyakan harapan pelapor dalam menyampaikan pengaduan tersebut. Hal ini penting untuk menghindari tuntutan di luar kewenangan penyelenggara layanan.

Lebih lanjut, Siti Farida menyampaikan bahwa penyelesaian pengaduan hingga tuntas akan membuat masyarakat merasa diperhatikan serta meningkatkan citra positif instansi. Selain itu, pengelolaan pengaduan juga perlu dilakukan melalui pengawasan dan evaluasi secara berkala. "Dengan cara itu, setiap aduan dapat ditindaklanjuti dengan perbaikan pada unit atau bagian yang diadukan sehingga pelayanan publik menjadi lebih bermutu," pungkasnya.

Narahubung:

WA Center Ombudsman Jateng: 08119983737

Ombudsman RI Jawa Tengah