

# OMBUDSMAN KALSEL PANTAU LAYANAN PUBLIK DI KUA BANJARMASIN TENGAH

Rabu, 12 Agustus 2020 - Zayanti Mandasari

Banjarmasin (11/08) - Ombudsman RI Perwakilan Kalsel melakukan kunjungan ke Kantor Urusan Agama (KUA) Banjarmasin Tengah untuk melihat standar layanan sesuai Undang-Undang 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. Kegiatan ini dilakukan dalam rangka kajian cepat (*Rapid Assessment*) oleh Ombudsman Kalsel.

Dalam kunjungan ini, Ombudsman Kalsel diterima langsung oleh Kepala KUA Banjarmasin Tengah, Hasbi Assidiq dan Penghulu KUA Banjarmasin Tengah, Khairil Fuadi. Sebagai perwakilan Ombudsman RI, Asisten Bidang Penerimaan dan Verifikasi Laporan, Benny Sanjaya dan Asisten Bidang Pencegahan Maladministrasi, Ita Wijayanti menyampaikan 18 pertanyaan kepada Kepala KUA Banjarmasin Tengah. Pertanyaan yang dilontarkan seputar penerapan standar pelayanan publik, sarana dan prasarana yang ada di KUA Banjarmasin Tengah, ketersediaan SDM yang cukup, pengelolaan pengaduan, layanan untuk masyarakat berkebutuhan khusus, layanan di masa pandemi, serta kendala yang dihadapi dalam pelayanan.

Dalam penjelasannya Hasbi mengatakan, selama Pandemi Covid-19 mereka mengarahkan pengguna layanan untuk mendaftar nikah secara *online* melalui SIMKAH (Sistem Informasi Manajemen Nikah) untuk menghindari adanya kerumunan di kantor KUA. "Kami mengarahkan masyarakat yang datang untuk mendaftar *online* di SIMKAH. Sebenarnya aplikasi ini sudah lama ada sebelum adanya pandemi, namun kebanyakan masyarakat tidak paham dengan aplikasi ini sehingga masih ada saja yang datang langsung, sehingga kami yang meregistrasikan di SIMKAH", jelas Hasbi.

Selain mengarahkan pendaftaran nikah secara *online*, nasihat pernikahan juga ditiadakan selama masa pandemi, kegiatan tersebut digantikan setelah akad nikah selesai dilaksanakan. "Nasihat pernikahan yang biasanya kita laksanakan setiap hari Selasa sekarang kita laksanakan setelah akad nikah. Pernikahan di KUA pun kita batasi maksimal hanya 10 orang termasuk penghulu dan kedua mempelai", jelas Khairil.

Selain wawancara dengan kepala KUA, Ombudsman Kalsel juga melakukan wawancara dengan pengguna layanan. Desy Prapita Sari, Asisten Bidang Penerimaan dan Verifikasi Laporan yang telah melakukan wawancara ke pengguna layanan menyampaikan bahwa masyarakat memerlukan nomor informasi dan pengaduan KUA. "Masyarakat mengharapkan KUA Banjarmasin Tengah memiliki nomor informasi dan pengaduan, agar masyarakat yang sekedar ingin bertanya-tanya seputar persyaratan nikah, tidak harus datang langsung ke KUA", tutur Desi.

Pada akhir kegiatan, tim Ombudsman Kalsel juga melakukan pengamatan langsung terhadap standar pelayanan publik di KUA Banjarmasin Tengah. Dalam penelitiannya, Ombudsman menemukan masih terdapat beberapa komponen yang belum terpenuhi sesuai dengan Undang-Undang Pelayanan Publik misalnya sarana khusus untuk yang berkebutuhan khusus, sarana pengaduan dan pejabat pengelola pengaduan, serta SIPP yang belum lengkap. Dalam kesempatan ini Benny menghimbau kepada Kepala KUA agar berupaya melengkapi pelayanan tersebut termasuk menyediakan kuisioner IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat) agar pelayanan di KUA Banjarmasin Tengah dapat lebih terukur.