

TIGA BULAN MENUNGGU, WARGA ADUKAN KEMENAG KE OMBUDSMAN

Rabu, 09 September 2026 - gorontalo

RRI.CO.ID,Gorontalo - Keluhan warga terkait surat pengaduan yang tidak kunjung mendapat balasan dari Kantor Wilayah Kementerian Agama (Kanwil Kemenag) Provinsi Gorontalo disampaikan kepada Ombudsman Gorontalo.

Pelapor diketahui telah menyampaikan surat secara formal kepada Kanwil Kemenag Provinsi Gorontalo sejak 30 April 2026. Namun, hingga beberapa waktu setelah surat tersebut diterima, pelapor belum memperoleh tanggapan.

Menindaklanjuti laporan tersebut, Tim Pemeriksa Laporan Ombudsman Gorontalo kemudian menghubungi Kepala Bagian Tata Usaha Kanwil Kemenag Provinsi Gorontalo pada 10 Juni 2026.

Kepala Ombudsman Gorontalo, Muslimin, mengatakan pemeriksaan dilakukan dengan merujuk pada ketentuan Undang-Undang Nomor 1 Tahun 1974 tentang Perkawinan dan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

"Tim Pemeriksa Ombudsman Gorontalo dalam pemeriksaan menggunakan rujukan Undang-Undang Nomor 1 Tahun 1974 tentang Perkawinan dan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik," kata Muslimin.

Ia menjelaskan, Pasal 44 ayat (3) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 mengatur bahwa penyelenggara dan/atau Ombudsman wajib menanggapi pengaduan masyarakat paling lambat 14 hari sejak pengaduan diterima, yang sekurang-kurangnya berisi informasi mengenai lengkap atau tidak lengkapnya materi aduan.

Dalam proses pemeriksaan, Ombudsman memperoleh keterangan bahwa pada 10 Juni 2026 Kanwil Kemenag Provinsi Gorontalo telah membuat surat balasan kepada pelapor.

Menurut Muslimin, hal tersebut menunjukkan adanya respons dari pihak Kemenag setelah memperoleh informasi dari Tim Pemeriksa Ombudsman Gorontalo.

Dalam surat balasan tersebut, Kemenag menjelaskan bahwa nasab yang dimasukkan dalam Akta Nikah mengikuti data pada formulir pendaftaran nikah (N1-N4), serta KTP, Kartu Keluarga, dan Akta Kelahiran yang diserahkan oleh pemohon atau keluarga sebelum pelaksanaan akad nikah.

"Tim Pemeriksa juga mendapatkan keterangan bahwa pihak Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Gorontalo memberikan saran kepada Pelapor untuk melakukan pembaruan atau pembetulan data asal-usul kependudukan pada instansi terkait dan mengajukan permohonan perubahan biodata atau Isbat Nasab kepada Pengadilan Agama," ujar Muslimin.

Ia menambahkan, penjelasan tersebut menunjukkan bahwa data nasab yang dimasukkan dalam Akta Nikah telah mengikuti standar operasional prosedur yang diterapkan Kanwil Kemenag Provinsi Gorontalo.

Meski demikian, berdasarkan hasil pemeriksaan, Ombudsman Gorontalo menyimpulkan terdapat dugaan maladministrasi berupa penundaan berlarut yang dilakukan oleh Kanwil Kemenag Provinsi Gorontalo.

"Berdasarkan hasil pemeriksaan Ombudsman disimpulkan bahwa Terlapor terdapat dugaan maladministrasi berupa penundaan berlarut yang dilakukan oleh Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Gorontalo," jelas Muslimin.

Muslimin menyebutkan, aduan tersebut pada akhirnya telah diselesaikan oleh pihak terlapor dengan memberikan surat balasan kepada pelapor pada 10 Juni 2026, setelah pelapor menunggu sekitar tiga bulan sejak menyampaikan surat pengaduan pada 30 April 2026.

Alumni FISIP Universitas Hasanuddin (Unhas) itu mengimbau seluruh penyelenggara pelayanan publik agar memberikan respons terhadap setiap pengaduan masyarakat, baik yang disampaikan secara lisan maupun tertulis.

"Kami mengimbau agar penyelenggara pelayanan publik memberi respons atas setiap pengaduan, baik yang disampaikan secara lisan maupun tulisan (surat), karena sesuai ketentuan penyelenggara memiliki batasan waktu 14 hari kerja dalam merespons aduan dari masyarakat," pungkas Muslimin.