

## OMBUDSMAN APRESIASI SAMSAT BANDA ACEH

Rabu, 19 Agustus 2020 - Helna Meilila

Banda Aceh- Ombudsman RI Perwakilan Aceh mengapresiasi pelayanan yang diberikan oleh Samsat UPTD Wilayah I Banda Aceh. Hal itu disampaikan oleh Kepala Ombudsman Aceh Taqwaddin Husin pada acara rapat koordinasi tentang pelayanan Samsat Banda Aceh yang berlokasi di Batoh.

Rakor yang dilaksanakan pada 18 Agustus 2020 di Kantor Ombudsman Aceh menghadirkan para pihak yaitu Ketua Komisi II DPRA, Badan Pengelolaan Keuangan Aceh, Dirlantas Polda Aceh, OJK, Bank Indonesia, Bank Aceh, dan Kepala Samsat Banda Aceh.

"Kami memberikan apresiasi atas model pelayanan yang diberikan oleh Samsat Banda Aceh kepada publik, yaitu adanya *drive thru*, samsat mall, dan samsat keliling. Sehingga memudahkan akses untuk masyarakat membayar pajak kendaraan bermotor," sebut Taqwaddin di sela-sela acara tersebut.

Namun demikian, Taqwaddin menuturkan bahwa ada beberapa hal yang menjadi catatan pihak Ombudsman dalam hal terwujudnya pelayanan prima kepada publik. Catatan tersebut terungkap berdasarkan hasil investigasi Tim Deteksi Dini Pencegahan Maladministrasi Ombudsman Aceh.

Pihaknya menuturkan seperti terganggunya arus lalu lintas karena antrian di badan jalan oleh masyarakat di loket *drive thru*, walaupun sudah dipasang *water barrier* sebagai pembatas. Masih bergabungnya pembayaran pajak kendaraan roda dua dan roda empat pada loket *drive thru*, dan selanjutnya masih menggunakan sistem bayar tunai pada loket pembayaran wajib pajak. "Terhadap hal ini perlu dipikirkan inovasi yang lebih modern dan tepat guna menyesuaikan dengan kebutuhan masyarakat," tutur Taqwaddin.

Berdasarkan catatan yang disampaikan pihak Ombudsman, Kepala Samsat UPTD Wilayah I Banda Aceh Teuku Hendra Faisal menjelaskan bahwa pihaknya tidak memungkiri hal tersebut dan benar adanya.

"Untuk sementara, kita melakukan rekayasa lalu lintas dengan memasang *water barrier* di badan jalan," sebut Hendra. Kemudian, pihak samsat memberikan kemudahan kepada wajib pajak (WP) dengan membuka gerai di Mall Pelayanan Publik (MPP) Pasar Aceh dan juga Samsat Keliling sebagai program unggulan.

"Namun, demi terciptanya pelayanan prima kepada publik, Samsat sangat bergantung juga terhadap kesiapan pihak perbankan. Seperti tersedianya mesin edc (*elektronik data capture*) untuk pembayaran non-tunai," ungkap Hendra. Ia berharap agar pihak perbankan segera mungkin melakukan pemberian guna menghindari banyaknya komplain dari masyarakat, sekaligus memberikan pelayanan prima kepada wajib pajak.

Kepala Bidang Pendapatan BPKA, Saumi Elfiza menjelaskan kepada pihak Ombudsman bahwa saat ini pihaknya sedang melakukan upaya kerjasama dengan bank nasional untuk proses pembayaran non-tunai di kantor samsat. Sementara untuk mencegah kesemrawutan dan antrian pada badan jalan yang berpotensi mengganggu publik lain, pihaknya berencana akan membangun loket baru untuk *drive thru*.

"Kita sedang membangun kerja sama dengan bank nasional untuk proses pembayaran non-tunai di samsat nantinya, dan rencananya akan dibangun *drive thru* tambahan untuk mengantisipasi antrian panjang," sebut Saumi.

Pada kesempatan tersebut, pihak Bank Aceh yang diwakili oleh Dedy, juga menyampaikan bahwa Bank Aceh sedang mengembangkan sistem selain mesin edc yang akan ditempatkan di kantor samsat nantinya. Selanjutnya Bank Aceh sedang memproses kartu debit dan bisa digunakan di mesin edc bank lainnya.

Irfanusir Rasman, Ketua Komisi II DPRA juga meminta agar Samsat lebih berinovasi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Irfan menyebutkan, dengan adanya catatan investigasi dari Ombudsman maka harus ada perubahan ke depan dan DPRA siap mendukung penganggaran untuk kegiatan pelayanan kepada masyarakat.

"Intinya samsat harus berinovasi dan DPRA siap mendukung penganggaran untuk pelayanan prima," sebut Irfanusir.

Mengakhiri pertemuan tersebut, Taqwaddin mengharapkan agar pihak BPKA segera mengusulkan anggaran untuk pembangunan loket *drive thru* tambahan. Selanjutnya Bank Aceh mempercepat proses untuk pembayaran non-tunai, baik dengan kartu debit ataupun kartu kredit.

"Berdasarkan catatan tim investigasi, maka hari ini dapat kami sampaikan bahwa pemberian harus segera dilakukan pada loket *drive thru*. Ini penting untuk merespon kebutuhan masyarakat modern saat ini," papar Taqwaddin.

"Karena yang datang ke samsat merupakan wajib pajak yang patuh, dan membawa uang untuk pendapatan daerah, maka selayaknya mereka mendapatkan pelayanan yang prima. Kami memberi apresiasi atas inovasi pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor (PKB) oleh Samsat Banda Aceh, karena hal ini akan memberikan pelayanan yang cepat kepada Wajib Pajak dan sekaligus dapat menghindari pungli jika pembayarannya dilakukan secara non-tunai," pungkas Taqwaddin.