BUKA GERAI PENGADUAN DI SAMSAT BANGKA BARAT, OMBUDSMAN TERIMA KELUHAN SEPUTAR MUTASI KENDARAAN

Kamis, 16 Februari 2023 - Agung Nugraha

Muntok - Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Kepulauan Bangka Belitung mengadakan kegiatan Ombudsman *On the Spot* di Kantor UPT Samsat Bangka Barat, Rabu (15/2/2023). Kegiatan ini rutin dilakukan Ombudsman Bangka Belitung di berbagai tempat Pelayanan Publik berlangsung guna mendekatkan Ombudsman kepada masyarakat serta dapat melihat dan mendengar langsung keluhan masyarakat terkait pelayanan publik.

Dalam kegiatan ini, Ombudsman Bangka Belitung menerima berbagai keluhan dari masyarakat terkait pelayanan publik yang telah di tampung lewat kegiatan ini, tercatat 40 Pengaduan disampaikan masyarakat.

Beberapa masyarakat mengeluhkan terkait adanya ketentuan bahwa masyarakat harus melakukan mutasi kendaraannya jika alamat domisili pemilik berbeda Kabupaten dengan alamat yang tertera di STNK kendaraan padahal masih dalam wilayah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung. Masyarakat berharap adanya kemudahan dalam pelayanan pembayaran pajak kendaraan sehingga walaupun berbeda kabupaten namun tetap dapat membayar di Samsat terdekat selagi di wilayah Provinsi Babel tanpa harus melakukan mutasi kendaraan antar kabupaten di dalam satu Provinsi.

Kepala Perwakilan Ombudsman RI Kepulauan Bangka Belitung, Shulby Yozar Ariadhy menyampaikan bahwa pelayanan publik sejatinya haruslah mempermudah masyarakat, apalagi di era digitalisasi yang semuanya dapat diakses dari manapun dan kapanpun.

"Pelayanan publik itu sudah diatur dalam Undang-undang 25 Tahun 2009 yang pada Pasal 4. Harus berdasarkan asas kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan, sehingga akses masyarakat untuk medapatkan pelayanan publik harus lah cepat, mudah dan terjangkau. Terkait mutasi kendaraan tersebut, kami harap Pemprov dapat mencari solusi terbaik agar tidak membebankan masyarakat tetapi juga tidak bertentangan dengan peraturan yang ada," terang Yozar.

Selanjutnya, Yozar menyampaikan bahwa pelayanan publik yang baik harus melalui peran serta masyarakat untuk terus mengkoreksi ketidaksesuaian sehingga pelayanan semakin baik.

"Kami dari Ombudsman mengucapkan terimakasih atas partisipasi masyarakat memperbaiki kualitas pelayanan melalui penyampaian pengaduan. Hal tersebut cukup mudah dilakukan, cukup datang ke lokasi Ombudsman *On the Spot* dengan membawa KTP, atau juga bisa melalui kanal-kanal pengaduan yang telah disiapkan oleh Ombudsman Babel," pungkas Yozar.