EMPAT SARAN OMBUDSMAN KEPRI TERKAIT PELAYANAN KPP PRATAMA BATAM SELATAN

Rabu, 05 April 2023 - Reihana Ferdian

BATAM - Kepala Keasistenan Pencegahan Maladministrasi Ombudsman RI Perwakilan Kepulauan Riau (Kepri), Adi Permana menjadi narasumber dalam Kegiatan IHT Pemenuhan Standar Pelayanan Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Batam Selatan di Aula Lantai 5 KPP Pratama Batam Selatan pada Rabu (5/4/2023).

Acara tersebut dihadiri oleh seluruh pegawai KPP Pratama Batam Selatan, tak terkecuali Kepala KPP Pratama Batam Selatan, Maulana Abdullah.

Pada acara yang diadakan dalam rangka peningkatan kapasitas pegawai di lingkungan KPP Pratama Batam Selatan dalam melekukan pelayanan, Adi membawakan materi berjudul Pemenuhan Standar Pelayanan Publik dan Pengelolaan Internal.

Ia mengawali pemaparannya dengan menyampaikan empat macam problematika pelayanan publik yakni birkorasi berbelit dan tidak sesuai standar, pelayanan berlarut tanpa ada kepastian, sikap petugas yang cenderung meminta untuk dilayani bukan melayani, serta tidak transparan menyampaikan informasi terkait pelayanan termasuk biaya.

Selanjutnya Adi pun menyampaikan empat dimensi pelayanan publik yaitu Input, Proses, Output serta Pengaduan yang digunakan sebagai dasar penilaian opini penyelenggara pelayanan publik yang dilakukan oleh Ombudsman RI Perwakilan Kepri serentak secara nasional pada 2022 silam.

"Meskipun KPP Pratama Batam Selatan tidak dinilai pada tahun 2022, sudah menjadi kewajiban penyelenggara pelayanan publik penuhi empat dimensi ini," tegas Adi.

Untuk diketahui bersama pada dimensi input, Adi menjelaskan terkait kompetensi penyelenggara serta sarana prasarana; dimensi proses yakni standar pelayanan publik; dimensi output terkait persepsi maladministrasi serta dimensi pengaduan yakni pengelolaan pengaduan.

Menutup pemaparannya, Adi menyampaikan empat saran peningkatan kualitas pada KPP Pratama Batam Selatan.

Pertama, melaksanakan monitoring evaluasi pelaksanaan standar. Kedua, melakukan kegiatan kontrol kualitas (Jaminan Mutu). Ketiga, melakukan peningkatan pemahaman pelaksana (kompetensi) terkait standar pelayanan, pengelolaan pengadua, dsb. Yang terakhir ialah melakukan peningkatan pengelolaan pengaduan internal.

"Standar pelayanan itu jangan hanya formalitas hitam di atas putih saja, tetapi perlu dilaksanakan oleh penyelenggara lalu dipublikasikan," tutup Kepala Keasistenan Pencegahan Maladiministrasi, Adi Permana. (RF)