OMBUDSMAN BALI LAKUKAN IAPS TERHADAP PELAYANAN PENGESAHAN PAJAK KENDARAAN TAHUNAN

Kamis, 11 Desember 2025 - bali

Denpasar - Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Bali melaksanakan Investigasi atas Prakarsa Sendiri (IAPS) terhadap dugaan maladministrasi dalam pelayanan pengesahan pajak kendaraan bermotor tahunan di Provinsi Bali. Investigasi ini dilakukan berdasarkan rekapitulasi keluhan masyarakat sepanjang tahun 2024 hingga 2025 yang terekam melalui ulasan publik pada Google Review di sejumlah kantor Samsat se-Bali.

Keluhan masyarakat terutama berkaitan dengan perbedaan persyaratan pelayanan, khususnya kewajiban menyerahkan salinan KTP dan STNK dalam proses pengesahan pajak tahunan di kantor Samsat dan Samsat Pembantu. Persyaratan tersebut tetap diberlakukan meskipun wajib pajak telah melakukan pembayaran melalui aplikasi SIGNAL atau e-Samsat. Kondisi ini mendorong Ombudsman Bali untuk melakukan IAPS sebagaimana diatur dalam Pasal 7 Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia.

IAPS merupakan kewenangan Ombudsman RI untuk melakukan investigasi terhadap dugaan maladministrasi tanpa menunggu adanya laporan masyarakat. Dalam kasus ini, Ombudsman Bali menemukan adanya ketidakterpaduan standar pelayanan antara layanan di dalam gedung Samsat dengan layanan inovasi, seperti Samsat Drive Thru dan Samsat Keliling.

Hasil pemeriksaan awal menunjukkan bahwa pada layanan di dalam gedung, masyarakat diwajibkan menyerahkan fotokopi KTP dan STNK, bahkan dalam beberapa kasus diminta melampirkan map untuk keperluan pengarsipan. Sementara itu, pada layanan inovasi, petugas hanya melakukan verifikasi dokumen asli tanpa meminta salinan. Perbedaan tersebut dinilai tidak sejalan dengan prinsip kemudahan, kepastian hukum, dan penyederhanaan pelayanan publik.

Berdasarkan penelaahan dokumen dan ketentuan peraturan perundang-undangan, Ombudsman Bali menemukan bahwa persyaratan tambahan berupa salinan KTP dan STNK tidak memiliki dasar hukum yang kuat. Ketentuan tersebut tidak diatur dalam regulasi yang lebih tinggi, seperti Peraturan Presiden Nomor 4 Tahun 2025 maupun Peraturan Kepolisian Nomor 7 Tahun 2021, yang mengatur bahwa pengesahan pajak kendaraan tahunan dilakukan melalui verifikasi dokumen asli. Oleh karena itu, pemberlakuan syarat tambahan tersebut dikategorikan sebagai penyimpangan prosedur dan memenuhi unsur maladministrasi.

Menindaklanjuti temuan tersebut, Ombudsman Bali menyampaikan tindakan korektif kepada Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) Provinsi Bali. Tindakan korektif tersebut menekankan perlunya penyederhanaan prosedur pengesahan pajak kendaraan tahunan, penghapusan persyaratan tambahan yang tidak sesuai ketentuan, serta penyeragaman standar pelayanan di seluruh unit Samsat. Ombudsman juga meminta agar standar pelayanan yang telah diperbaiki dipublikasikan secara terbuka guna memberikan kepastian informasi kepada masyarakat.

Sebagai tindak lanjut, Bapenda Provinsi Bali menggelar rapat koordinasi bersama Tim Pembina Samsat dan seluruh Kepala UPTD Samsat se-Bali. Hasilnya, standar pelayanan direvisi dan ditetapkan melalui Keputusan Kepala Bapenda Provinsi Bali Nomor 129 Tahun 2025 sebelum disosialisasikan kepada masyarakat.

Ombudsman Bali kemudian melakukan monitoring lapangan pada 1-5 Desember 2025 di tujuh lokasi pelayanan, yaitu Bapenda Provinsi Bali, Samsat Denpasar, Samsat Pembantu Ubud, Samsat Gianyar, Samsat Pembantu Kuta, Samsat Bangli, dan Samsat Klungkung. Hasil monitoring menunjukkan bahwa seluruh unit layanan telah menghapus kewajiban penyerahan salinan KTP dan STNK dalam proses pengesahan pajak tahunan. Petugas pelayanan juga telah menyesuaikan prosedur dan melakukan sosialisasi langsung kepada masyarakat di loket pelayanan.

Meski demikian, Ombudsman Bali masih menemukan beberapa kendala teknis di lapangan, antara lain keterbatasan sumber daya manusia pada layanan inovasi, keterbatasan ruang pelayanan di beberapa unit, serta rendahnya kesadaran masyarakat dalam melaporkan kendaraan yang sudah rusak atau tidak lagi digunakan. Kendala tersebut tidak memengaruhi substansi perbaikan yang telah dilaksanakan.

Berdasarkan hasil monitoring, Ombudsman Bali menyimpulkan bahwa seluruh tindakan korektif telah dilaksanakan oleh Bapenda Provinsi Bali dan unit Samsat terkait. Standar pelayanan kini telah seragam, prosedur pelayanan lebih sederhana, dan masyarakat mulai merasakan manfaat dari pelayanan pengesahan pajak kendaraan tahunan yang lebih pasti dan konsisten.

Dengan terpenuhinya seluruh rekomendasi, Ombudsman Bali menyatakan bahwa laporan Investigasi atas Prakarsa Sendiri terhadap pelayanan pengesahan pajak kendaraan tahunan dinyatakan selesai dan ditutup.

(KPS/ORI-Bali)