OMBUDSMAN NTT: PENINGKATAN PELAYANAN PUBLIK JADI KUNCI OPTIMALISASI PENDAPATAN DAERAH

Senin, 25 Mei 2026 - ntt

KUPANG - Peningkatan kualitas pelayanan publik merupakan satu-satunya instrumen yang dapat dilakukan guna menjawab animo masyarakat ketika akan menjawab kewajibannya membayar pajak. Hal ini disampaikan Plt. Kepala Perwakilan Ombudsman RI NTT, Philipus Max Jemadu, saat menjadi narasumber dalam kegiatan Rapat Koordinasi Pembina Sistem Administrasi Manunggal di Bawah Satu Atap (Samsat) Nusa Tenggara Timur, Selasa (19/5/2026).

Kegiatan ini diselenggarakan oleh Badan Pendapatan dan Aset Provinsi NTT dengan dihadiri Ditlantas Polda NTT dan PT Jasa Raharja Kanwil NTT, serta diikuti para Kepala UPTD, petugas Jiwasraya, serta Kasatlantas Polres se-NTT.

Dalam pemaparannya, ia menyampaikan bahwa sebagai lembaga pengawasan layanan publik, Ombudsman mencermati bahwasanya salah satu tantangan dalam memaksimalkan pendapatan daerah adalah kualitas pelayanan publik di Samsat. Ombudsman menilai bahwa pelayanan publik pada kantor Samsat merupakan area pelayanan yang strategis, sehingga perlu adanya persepsi yang kuat tentang pelayanan publik.

Terkait dengan pelayanan Samsat menurut Max, perlu dicermati bahwa dalam Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan, pengetahuan terkait dengan nuansa kewajiban meregistrasi kendaraan-kendaraan masyarakat sangat kuat, baik dalam bentuk registrasi kendaraan bermotor, pajak, maupun sumbangan wajib. Sehingga ketika masyarakat ingin memenuhi kewajibannya, dalam konteks pelayanan publik, haknya harus didahulukan, bukan kewajibannya.

"Hak yang dimaksudkan adalah keterbukaan informasi, persamaan perlakuan, kualitas pelayanan, ramah disabilitas dan lain sebagainya yang tercantum dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik," jelas Max.

Ia menambahkan bahwa dalam kedudukan Samsat sebagai penyelenggara layanan publik, diperlukan kepastian hukum antara masyarakat dan Samsat sebagai pemberi layanan.

"Kepastian hukum itu dapat muncul dalam dokumen standar pelayanan publik. Namun, berdasarkan penelusuran Ombudsman NTT sejak tahun 2009 hingga saat ini, Samsat NTT belum memiliki dokumen standar pelayanan publik yang merupakan hasil keputusan antara Ditlantas, Bapenda dan Jasa Raharja. Meskipun fakta lapangan menunjukkan bahwa penyelenggaraan layanan publik di Samsat NTT dinilai cukup transparan mulai dari alur, jangka waktu, hingga besaran Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP)," ujarnya.

Lebih lanjut ia menyampaikan bahwa berdasarkan peta keluhan layanan publik di Samsat NTT, Plt. Kepala Perwakilan Ombudsman NTT itu mengakui adanya penurunan pengaduan sejak tahun 2023. Namun, setelah dicermati, ditemukan bahwa ada beberapa Kantor Samsat yang terus dilaporkan dengan jenis permasalahan yang sama seperti keluhan pelayanan penerbitan BPKB yang belum terintegrasi, adanya praktik pungutan liar, hingga rentang waktu pengurusan BPKB yang terlalu lama.

"Meskipun demikian, Ombudsman NTT mengapresiasi langkah proaktif yang dilakukan Samsat NTT dalam penyelesaian laporan masyarakat ketika disampaikan, dan diharapkan ke depan, pembenahan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan dapat semakin memperkuat kepercayaan masyarakat sekaligus mendorong optimalisasi penerimaan daerah," ujarnya.

Ombudsman mencatat, saat ini upaya dalam menghadirkan instrumen kebijakan peningkatan penerimaan pendapatan daerah dilakukan melalui digitalisasi layanan serta menghadirkan program seperti diskon pajak, opsen pajak, hingga optimalisasi pajak kendaraan bermotor melalui pengendalian BBM bersubsidi yang diatur dalam Pergub NTT Nomor 13 Tahun 2025 tentang optimalisasi pajak. Sehingga perlu memaksimalkan kesiapan menghadapi animo masyarakat terhadap pelayanan Samsat melalui peningkatan kualitas pelayanan publik.

Adapun Samsat merupakan suatu bentuk optimalisasi kemudahan pelayanan melalui terintegrasinya tiga pelayanan, yakni Regident Ranmor, Pajak Kendaraan Bermotor dan Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan. Rakor yang melibatkan kurang lebih 200 (dua ratus) peserta ini dilaksanakan untuk memperkuat sinergitas dan kolaborasi antara pembina Samsat dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan terhadap masyarakat dalam kaitannya dengan peningkatan penerimaan asli daerah.