OMBUDSMAN TEMUKAN OKNUM PETUGAS 'NAKAL' DI SAMSAT LAMPUNG UTARA

Rabu, 24 Juni 2020 - Shintya Gugah Asih T.

BANDARLAMPUNG - Kepala Ombudsman RI Perwakilan Lampung, Nur Rakhman Yusuf, didampingi Tim Keasistenan Pencegahan Maladministrasi melakukan giat sidak ke Samsat Lampung Tengah dan Lampung Utara pada Selasa dan Rabu, 23-24 Juni 2020.

Dalam Sidak tersebut, Nur mencermasti infrastruktur pelayanan yang kurang memadai.

"Hasil turun lapangan, kami melihat tempat pelayanan yang kurang kondusif karena terlalu sempit di kedua Samsat tersebut. Ini harus jadi attensi untuk Pemerintah Provinsi Lampung untuk bisa segera dicarikan solusinya," ungkap Nur, Rabu (24/06).

Meski demikian pihaknya mengapresiasi kesigapan petugas dalam menjalankan protokol kesehatan COVID-19 dengan menyediakan tempat cuci tangan dan standby untuk mengurai kepadatan pengguna layanan dengan menerapkan physical distancing. Akan tetapi karena sarana kurang memadai maka masih banyak ditemukan pengguna layanan yang berdiri.

"Untuk Samsat Lampung Tengah sudah memperoleh hibah dari Pemda Lampung Tengah, sedang proses dan kita tunggu realisasinya. Untuk Lampung Utara, kami tadi belum mendapatkan informasi terkait ada tidaknya lahan baru," kata Nur.

Lebih lanjut pihaknya menjelaskan terkait temuan di lapangan.

"Baik Samsat Lampung Tengah maupun Lampung Utara terkait standar pelayanan seperti sarana pengaduan, ruang ibu menyusui, dan sarana prasarana lainnya masih belum terpenuhi karena tempat layanan yang kurang memadai. Untuk ini perlu perhatian Pemerintah Provinsi Lampung maupun pemerintah daerah setempat," jelas Nur.

Lebih lanjut pihaknya mencermati adanya oknum Samsat Lampung Utara yang diduga melakukan hal tidak patut karena ditemukan sedang melayani masyarakat di luar loket resmi. Selain itu untuk Samsat Lampung Utara terkait standar layanan terutama kepastian waktu dan biaya per produk pelayanan tidak diinformasikan.

"Kami temukan oknum petugas Samsat Lampung Utara yang sedang melayani masyarakat di luar loket resmi dan terekam kamera kami. Untuk ini kami meminta hasil evaluasi internal terlebih dahulu. Selain itu komponen biaya sama sekali tidak kami temukan dilokasi. Mereka pun berkomitmen dalam 1-2 hari ini segera menyampaiakn hasil tindaklanjutnya ke kami," tegas Nur.

Pihaknya juga menegaskan agar sarana pengaduan segera disediakan sehingga masyarakat memiliki saluran jika memiliki keluhan pelayanan atau menjadi korban oknum tertentu. Untuk pengelolaan pengaduan internal harus berjalan dengan memastikan adanya mekanisme, sarana dan petugas pengelola pengaduan.

"Untuk saran terkait pengelolaan pengaduan dan masukan lainnya, pihak Samsat Lampung Tengah dan Lampung Utara juga telah berkomitmen akan menindaklanjuti segera. Saran dan masukan yang kami sampaikan ini dalam rangka meningkatkan pelayanan di masing-masing Samsat. Kita berharap dengan pelayanan yamg mudah, cepat dan jelas standar pelayanannya, menstimulus masyarakat untuk patuh membayar pajak sehingga dapat meningkatkan Penghasilan Asli Daerah (PAD) yang pada akhirnya dapat digunakan untuk memajukan Provinsi Lampung," tutup Nur.