

POSKO PENGADUAN OMBUDSMAN NTT DI KANTOR SAMSAT KUPANG

Senin, 30 September 2019 - Victor William Benu

Kupang (ANTARA) - Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Nusa Tenggara Timur membuka posko pengaduan untuk peningkatan pelayanan publik di Kantor Samsat Kupang selama tiga hari dari 30 September-2 Oktober 2019.

"Selama tiga hari ke depan ini kami bentuk posko pengaduan di Kantor Samsat Kupang dalam rangka pendekatan pelayanan kepada masyarakat," kata Kepala Ombudsman RI Perwakilan Provinsi NTT, Darius Beda Daton kepada ANTARA di Kupang, Senin (30/9).

Darius Beda Daton mengatakan, pelayanan publik di Kantor Samsat Kupang sejauh ini sering dikeluhkan masyarakat karena sistem pelayanannya dinilai sangat diskriminatif.

Darius menjelaskan, para agen yang mewakili dealer kendaraan biasanya langsung dilayani tanpa melalui loket dengan biaya yang diduga melebihi tarif PNBP dari Kepolisian Republik Indonesia (Polri).

Sementara di sisi lain, lanjutnya, masyarakat umum yang datang harus menunggu antrian yang relatif lama untuk mendapatkan pelayanan sehingga terkesan adanya diskriminasi. Keluhan lainnya adalah masuknya asuransi Jasa Raharja Putra di dalam loket Samsat seolah-olah menjadi kewajiban dan menjadi sistem Samsat.

"Ini jadi substansi keluhan dari pengguna layanan karena padahal yang wajib hanya asuransi Jasa Raharja saja," katanya dan meminta pengguna layanan Samsat Kota Kupang agar menyampaikan laporan atau konsultasi jika mengalami pelayanan yang masih belum sesuai standar.

"Kami ada tiga staf yang siaga di Posko untuk melayani masyarakat sehingga kami berharap keluhan masyarakat bisa disampaikan sebagai wujud kita semua memperbaiki layanan publik di Samsat Kota Kupang," katanya.