

SEJUMLAH STANDAR LAYANAN DI SAMSAT PADANG BELUM TERPENUHI, OMBUDSMAN: SEGERA BENAH

Sabtu, 22 Juni 2019 - Meilisa Fitri Harahap

Padang, (ANTARA) - Ombudsman perwakilan Sumatera Barat meminta Samsat Kota Padang melakukan pembenahan prosedur pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor dan balik nama karena berdasarkan temuan di lapangan ada sejumlah standar layanan yang belum terpenuhi.

"Berdasarkan hasil monitoring yang dilakukan ada beberapa standar pelayanan yang masih belum terpenuhi, seperti syarat dan biaya yang belum tertera," kata Pelaksana Tugas Ombudsman perwakilan Sumbar Adel Wahidi di Padang, Sabtu.

Menurut dia saat melakukan monitoring dijumpai loket yang belum ada, seperti loket penetapan, ada juga loket yang terpisah seperti loket uji fisik, terpisah dari loket pendaftaran sehingga belum terintegrasi.

Selain itu, layanan aduan juga tidak berfungsi ada ruangan, tapi tak ada petugas, sarana aduan hanya ada kotak saran, tidak tersedia sarana layanan yang lebih efektif seperti nomor aduan lewat whats app atau pesan seluler, ujarnya.

Ombudsman menemukan belum ada pejabat pengelola pengaduan pelayanan publik, nomor layanan pengaduan, email pengaduan dan informasi terkait prosedur dan alur pengaduan pelayanan publik.

Ia menilai belum optimalnya layanan pengaduan mengindikasikan Samsat belum serius dalam menangani keluhan secara cara cepat untuk mengetahui potensi maladministrasi.

Tidak hanya itu berdasarkan keterangan masyarakat yang membayar pajak mengaku layanan masih lama sementara di standar layanan pembayaran pajak hanya 35 menit, tapi masih ada yang mengaku lebih dari satu jam.

Yang menarik adalah ternyata petugas cek fisik ternyata sejenis petugas suka rela, bukan ASN, ataupun honorer yang tampilannya tidak selayaknya petugas Samsat yang lain karena tidak memakai seragam resmi dan sepatu, kata dia

"Padahal, tugasnya penting mencocokkan dokumen kendaraan dengan nomor rangka mesin," lanjut dia

Ia menilai wajar selama ini ada keluhan pungli di layanan cek fisik karena tenaganya dari tenaga sukarela, dan mendapatkan penghasilan dari pemberian pengguna layanan, yang sama sekali tak ada dasarnya.

Ombudsman menyarankan agar petugas cek fisik diangkat tenaga honorer sehingga jelas tupoksinya dan pengguna jasa tidak perlu lagi mengeluarkan biaya tambahan. (*)

Editor : Mukhlisun