

SIDAK KE SAMSAT KOTA PADANG, OMBUDSMAN TEMUKAN PELAYANAN TAK STANDAR, PUNGLI DAN CALO

Rabu, 16 Desember 2020 - Meilisa Fitri Harahap

Covesia.com - Kepala Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Barat, Yefri Heriani, mengatakan Ombudsman menemukan beberapa Maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Kantor Bersama Samsat Kota Padang. Seperti permintaan uang di luar ketentuan yang berlaku pada loket cek fisik kendaraan bermotor.

"Permintaan uang dengan jumlah antara dua puluh ribu sampai dua puluh lima ribu rupiah yang diduga dilakukan oleh oknum petugas Samsat. Temuan ini didapatkan dari hasil "mystery shopping" yang dilakukan pada Selasa, 15 Desember 2020, persis di hari terakhir pelaksanaan penghapusan denda pajak atau lebih sering disebut sebagai pemutihan denda," ungkap Yefri melalui keterangan tertulisnya, Rabu (16/12/2020).

Selain itu, kata Yefri juga ditemukan adanya calo yang berusaha menawarkan jasanya dalam pengurusan layanan di Kantor Samsat. Diduga aktivitas calo sudah berlangsung sejak lama. Hal ini dikuatkan dengan adanya laporan masyarakat ke Ombudsman RI Perwakilan Sumbar.

"Temuan lainnya adalah belum terpenuhinya standar pelayanan publik, seperti petugas yang tidak menggunakan tanda pengenal, tidak adanya saluran pengaduan yang dapat diakses masyarakat dan ketiadaan petunjuk arah loket yang akan dituju masyarakat dalam setiap tahapan proses. Selain itu layanan bagi masyarakat dengan kebutuhan khusus tidak memadai," terangnya.

Kemudian petugas tidak mengingatkan masyarakat untuk menerapkan protokol kesehatan selama berada di area kantor Samsat. Sehingga tampak adanya kerumunan di setiap loket, padahal sudah ada tanda jaga jarak.

Juga ditemukan banyak masyarakat sebagai pengguna layanan, tidak menggunakan masker secara benar.

Dari kegiatan mystery shopping ini, Ombudsman melihat beberapa potensi maladministrasi berupa permintaan imbalan uang, tidak kompeten dan tidak memberikan layanan terkait ketiadaan informasi yang jelas di Kantor Samsat.

"Terkait temuan permintaan imbalan uang, petugas telah melakukan perbaikan langsung dengan memasang informasi bahwa layanan cek fisik tidak dipungut biaya," pungkasnya.

(ila/don)