

IAPS : KOREKTIF PELAYANAN PUBLIK SAMSAT

Rabu, 01 Januari 2025 - kalsel

Akhir Tahun 2024 Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan kembali melakukan IAPS (Inisiatif atas prakarsa sendiri) hal ini bagian dari cara Ombudsman Jemput bola atas keluhan atau konsultasi yang di sampaikan publik dengan isu yang berulang.

Sebagaimana amanat pasal 7 huruf d UU 37/2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia, bahwa salah satu tugas Ombudsman adalah melakukan investigasi atas prakarsa sendiri terhadap maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

IAPS kali ini merespon sejumlah keluhan masyarakat yang masuk ke Ombudsman atas pelayanan SAMSAT di seluruh kab/kota di Provinsi Kalimantan Selatan, dimana masyarakat banua mengeluhkan sejumlah layanan publik SAMSAT yang perlu mendapatkan perhatian serius dan perbaikan yang konsisten.

Publik selama ini bertanya-tanya kenapa bayar pajak saja dipersulit ? prosedur berbelit dan masih terjadi potensi maladministrasi seperti minimnya pemenuhan standar pelayanan publik terlebih berkaitan fasilitas disabilitas, kompetensi pengelola pengaduan, Sikap dan layanan petugas, calo di sekitar lingkungan SAMSAT, dugaan permintaan imbalan barang dan jasa, pengelolaan parkir yang berbayar, lamanya waktu tunggu, pengembalian uang yang tidak pas dan keluhan lainnya.

Dari sisi metode, Ombudsman melakukan dengan cara investigasi terbuka dan tertutup, wawancara langsung dengan pengguna layanan dan petugas penyelenggara serta mengumpulkan dokumen dan dokumentasi hasil lapangan. Menyisir fakta dan temuan serta melakukan analisa berjenjang.

Faktanya keluhan tersebut memang terjadi. SAMSAT yang memiliki keunikan sekaligus tantangan kolaboratif karena unit layanan ini tak hanya di isi oleh satu instansi saja yakni Badan Pendapatan daerah (BAPENDA) tapi juga ada Kepolisian, Jasa Raharja dan Perbankan. Maka Pimpinan atau kepala SAMSAT harus memiliki kemampuan mengelola atau manajerial leadership yang kuat terlebih dalam mengelola dan mengawasi lintas instansi.

Dari IAPS ini ada sepuluh tindakan korektif atau saran perbaikan yang disampaikan Ombudsman Pertama, seluruh SAMSAT Sekalsel di minta Melakukan pemenuhan terhadap standar pelayanan publik yang mengacu kepada Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, serta mempublikasikan secara jelas dan luas kepada masyarakat sehingga mudah diketahui dan diakses.

Kedua, memperbaiki tata kelola pengaduan di seluruh UPPD Samsat se-Kalsel meliputi ketersediaan petugas pengelola pengaduan, sistem/mekanisme/prosedur pengaduan dan sarana pengaduan. Termasuk membentuk tim terpadu lintas instansi di UPPD Samsat yang terdiri dari Bapenda, Kepolisian dan Jasa Raharja; ketiga, memperkuat SAMSAT keliling agar memberikan pelayanan yang mudah bagi masyarakat, mencegah terjadinya praktek calo dan tindakan Maladministrasi seperti pungli dan diskriminasi pelayanan publik.

Keempat, menyesuaikan isi Maklumat Pelayanan dengan Permenpan RB Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; kelima, Membuat Surat Keputusan atau dasar hukum tentang Pemberian Kompensasi Pelayanan dari Kepala UPPD Samsat kepada pengguna layanan, apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan standar pelayanan.

Keenam, mempertimbangkan untuk mengalihkan anggaran belanja modal kepada UPPD Samsat, sehingga ada percepatan dalam pemenuhan sarana prasarana yang mendukung pelayanan di UPPD Samsat; ketujuh, melengkapi sarana prasarana khusus dan pelayanan khusus untuk kelompok rentan seperti loket khusus dan petugas khusus; kedelapan, mengaktifkan call center pada website dan mengupdate konten berita serta jadwal Samsat Keliling pada aplikasi "Pajak Banua".

Kesembilan, meningkatkan kompetensi pelayanan publik bagi Sumber Daya Manusia UPPD Samsat agar mampu memberikan pelayanan yang terbaik dan menangani keluhan/aduan (handling complaint); dan sepuluh, mempertimbangkan untuk pembangunan/perluasan kantor Samsat agar lebih representatif bagi beberapa kabupaten yang ditemukan kondisi kantor layanannya tidak representatif.

Sepuluh saran korektif ini telah disampaikan Ombudsman kepada Seluruh SAMSAT dilingkungan Provinsi Kalimantan Selatan selanjutnya kita tunggu upaya serius SAMSAT membenahi layanannya. Publik berhak mendapatkan pelayanan publik yang berkualitas.

Selain disampaikan kepada instansi pemerintah yang bertanggungjawab, Ombudsman juga penting disampaikan kepada publik sebagai bentuk pembelajaran dan penyadaran bahwa pelayanan publik juga menjadi tanggung jawab semua pihak, termasuk warga masyarakat pada umumnya. Ombudsman selalu mengingatkan awasi, tegur, dan laporkan.

Penulis Asisten Madya

Kepala Keasistenan Pencegahan Maladministrasi Ombudsman RI Prov Kalsel