

# TANGANI LAPORAN DENGAN BAIK, PELAPOR UCAPKAN TERIMA KASIH KEPADA OMBUDSMAN BABEL

Selasa, 26 Juli 2022 - Agung Nugraha

NWS, melapor ke Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Bangka Belitung melalui Whatsapp. Peralnya NWS merasa geram karena harus bolak-balik mengurus pelayanan dan harus izin kerja berulang kali. Hal ini menjadi latar belakang keluhan pelayanan publik yang dirasakan olehnya.

Pada 28 Juni 2022, suami NWS datang ke kantor samsat pada pukul 08.00, berniat datang pagi-pagi sekali supaya layanan tidak terlalu ramai dan bisa menyelesaikan urusan dengan cepat. Suami NWS langsung ke loket pengambilan *notice* pajak/STNK karena pelapor telah menyelesaikan transaksi pajak kendaraan melalui Samsat Digital Nasional (SIGNAL), namun pada saat itu pegawai belum ada di tempat dengan alasan sedang sarapan, sehingga suami pelapor diminta menunggu.

Setelah menunggu setengah jam, pegawai baru hadir dan mulai melayani pelapor. Ternyata pegawai yang bertugas pada saat itu belum juga datang. Oleh pegawai tersebut, suami pelapor diminta pulang dulu dan meninggalkan nomor *handphone* untuk bisa dihubungi ketika pegawai sebenarnya sudah datang ke kantor. Pelapor kemudian bertanya mengapa pelayanannya seperti itu dan sebenarnya jam berapa pelayanan yang benar.

Atas laporan ini kemudian pada 29 Juni 2022, Ombudsman Babel melakukan inspeksi mendadak ke kantor yang dilaporkan dan mendapati berbagai temuan, seperti pada saat jam pelayanan, masih banyak petugas loket yang belum bersiap memberikan pelayanan, alur informasi layanan yang kurang jelas, dan petugas loket yang kurang berkompeten.

"Tentunya perbuatan petugas yang tidak berada di tempat tersebut tidak dapat dibenarkan dan jelas maladministrasi, apalagi ini pelayanan langsung bersentuhan dengan masyarakat. Alasan-alasan untuk tidak memberikan layanan pada jam layanan seperti sedang sarapan dinilai tidak elok dan terkesan kurang profesional disampaikan. Peralnya masyarakat berhak mendapatkan pelayanan berkualitas sesuai standar pelayanan yang telah ditetapkan," komentar Kepala Perwakilan Ombudsman Babel Shulby Yozar Ariadhy ketika itu.

Hal ini kemudian menjadi koreksi besar bagi pelayanan publik yang harusnya mencerminkan pelayanan yang baik, mulai dari sarana dan prasarana serta sumber daya manusia sehingga tidak menimbulkan kerugian kepada masyarakat. Ombudsman kemudian mendorong perbaikan layanan melalui Instansi Badan Keuangan Daerah, Kepala UPT Kantor Samsat dan Ditlantas Polda.

Kepala UPT Samsat Masuri dalam klarifikasinya kepada Ombudsman Babel telah meminta maaf kepada masyarakat atas ketidaknyamanan pelayanan yang telah terjadi.

"Saya sudah menginstruksikan agar seluruh pegawai samsat untuk dapat hadir di kantor pada pukul 07.30 dan siap memulai pelayanan jam 08.00 sebagaimana tertera dalam prosedur jam layanan. Kami berkomitmen untuk melaksanakan pelayanan yang lebih baik dan memastikan permasalahan yang sama tidak akan terulang ke depan," ujarnya.

UPT Kantor Samsat kemudian melaksanakan komitmen bersama melalui penandatanganan pakta integritas yang ditandatangani oleh seluruh pegawai serta evaluasi kinerja seluruh pegawai.

Ombudsman Babel mengapresiasi langkah korektif yang telah dilakukan dan berharap kepastian pelayanan, seperti tersedianya petugas loket, petugas yang paham substansi dan disiplin pada prosedur yang sudah disusun dan disepakati merupakan tanggung jawab bersama untuk mewujudkan pelayanan yang prima.

Terakhir Pelapor menyampaikan kesan dan pesannya kepada Ombudsman Babel.

"Saya terkesan dengan pelayanan Ombudsman Babel yang sangat berkualitas baik dan sangat ramah, membuat masyarakat merasa nyaman ketika melakukan pelaporan dan merasa yakin jika kendala yang sedang dihadapi akan tertangani dan terselesaikan dengan baik berkat bantuan Ombudsman. Pesan saya, terus pertahankan kualitas pelayanannya dan tetap jaga integritas selalu. Terima kasih Ombudsman," tulis Pelapor.

#successtoryombudsmanbabel

#pengaruhombudsman