OMBUDSMAN BABEL SIDAK SAMSAT PANGKALPINANG, BERIKUT TEMUANNYA

Rabu, 29 Juni 2022 - Agung Nugraha

PangkalpinangÂ - Ombudsman Babel melakukan inspeksi mendadak (sidak) pelayanan pada Satuan Administrasi Manunggal Satu Atap (Samsat) Pangkalpinang pada Rabu, 29 Juni 2022. Hal ini menindaklanjuti laporan masyarakat yang masuk ke Ombudsman Babel.

Kegiatan sidak tersebut dipimpin langsung oleh Kepala Perwakilan Ombudsman Babel, Shulby Yozar Ariadhy, S.IP, MPA, M.Sc beserta jajaran.

â€œSidak ini kami lakukan karena ada laporan masyarakat kepada Ombudsman Babel terkait dugaan ketidakdisipilinan petugas pada loket layanan di Samsat Pangkalpinang. Pelapor mengeluhkan ada petugas yang tidak berada ditempat pada jam layanan dengan alasan sedang sarapan.

Tentunya perbuatan petugas yang tidak berada ditempat tersebut tidak dapat dibenarkan dan jelas maladministrasi, apalagi ini pelayanan langsung bersentuhan dengan masyarakat,â€• ungkap Yozar dalam keterangan tertulis, Rabu (29/6/2022).

Kegiatan sidak Ombudsman Babel tersebut dimulai pada pukul 08.00 WIB di Kantor Samsat Pangkalpinang. Cukup banyak instrumen yang menjadi sorotan Ombudsman Babel dalam kegiatan sidak mulai dari ketidakdisiplinan petugas yang justru hadir diatas jam 08.30 WIB, ketidakjelasan informasi alur pelayanan dan lain sebagainya.

â€œCukup banyak temuan yang kami dapati dalam kegiatan sidak kali ini. Pada saat jam pelayanan, masih banyak petugas loket yang belum bersiap memberikan pelayanan. Alasannya pun beragam, ada yang beralasan karena hujan, ada kegiatan dilapangan dan lain sebagainya.

Tentunya alasan-alasan seperti ini tidak elok dan terkesan kurang profesional disampaikan karena masyarakat berhak mendapatkan pelayanan berkualitas sesuai standar pelayanan yang telah ditetapkan,â€• tambah Yozar.

Selain itu, Ombudsman Babel juga mendapati temuan bahwa adanya ketidakjelasan alur pelayanan pada UPT Samsat Pangkalpinang dan masih banyak petugas loket yang kurang berkompeten.

Hal ini dikarenakan mayoritas petugas loket berstatus sebagai tenaga honerer sehingga jika ada keluhan dari masyarakat atas pelayanan yang diberikan, petugas tersebut tidak memiliki kewenangan dan pemahaman yang cukup baik dalam hal pelayanan publik.

Terpisah Kepala UPT Samsat Pangkalpinang, Masuri menyampaikan permohonan maaf atas masih banyaknya kekurangan dalam pelayanan UPT Samsat Pangkalpinang.

UPT Samsat Pangkalpinang akan melakukan evaluasi atas pelayanan yang telah diberikan agar dapat memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat.