

OMBUDSMAN SIDAK SAMSAT LIMBOTO, SOROTI ALUR LAYANAN

Rabu, 21 Oktober 2026 - gorontalo

RRI,CO,ID GORONTALO - Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Gorontalo melakukan inspeksi mendadak (sidak) di Samsat Limboto, Selasa 20 Oktober 2026, menyusul keluhan masyarakat terkait ketidakjelasan informasi, persyaratan, sistem, mekanisme, prosedur, hingga biaya layanan.

Sidak dipimpin Kepala Ombudsman Gorontalo, Muslimin B. Putra, bersama Kepala Penerimaan dan Verifikasi Laporan (PVL) serta Tim PVL. Langkah ini dilakukan untuk merespons keluhan yang diberitakan melalui media sosial Gorontalo Buheli. Selain itu, selama 2026, Ombudsman mencatat satu laporan dan dua konsultasi terkait pelayanan di Samsat Limboto.

Muslimin menjelaskan, sidak tersebut berlandaskan Pasal 7, Pasal 8, dan Pasal 34 Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia, Pasal 40 dan Pasal 44 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, serta Pasal 2 Peraturan Ombudsman Republik Indonesia Nomor 38 Tahun 2019 tentang Tata Cara Investigasi Atas Prakarsa Sendiri.

Dalam pemantauan tersebut, Ombudsman menemukan masyarakat masih harus bolak-balik ke lantai atas untuk menyerahkan atau mengurus berkas administrasi. Kondisi ini dinilai berpotensi menimbulkan ketidaknyamanan, ketidakteraturan alur pelayanan, serta keluhan masyarakat.

Atas temuan itu, Ombudsman menyarankan agar penyerahan dan penerimaan berkas dipusatkan di lantai bawah melalui petugas loket. Selanjutnya, petugas internal yang mengambil dan memproses berkas ke lantai atas, sehingga masyarakat cukup menunggu di lantai bawah hingga nama atau nomor antreannya dipanggil setelah proses selesai.

Ombudsman juga meminta agar standar waktu penyelesaian setiap jenis layanan dicantumkan secara jelas dan transparan pada papan informasi di ruang tunggu.

"Langkah tersebut penting untuk memberikan kepastian hukum dan waktu kepada masyarakat dalam mengakses pelayanan" jelas Muslimin

Selain alur pelayanan, Ombudsman menyoroti penggunaan sistem pembayaran tunai yang dinilai berisiko menimbulkan ketidaksesuaian nominal pembayaran, potensi penyalahgunaan anggaran, serta kecurigaan masyarakat.

Karena itu, Muslimin menyarankan percepatan penerapan pembayaran nontunai secara bertahap melalui Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS) maupun kanal elektronik yang disediakan Bank Rakyat Indonesia (BRI) dan Badan Pendapatan Daerah (Bapenda).

Sementara itu, Kepala PVL Ombudsman Gorontalo, Azhary Fardiansyah, menyarankan agar keberadaan Pekerja Harian Lepas (PHL) dievaluasi secara ketat. Jika terjadi kekurangan personel, ia mengusulkan penambahan anggota kepolisian resmi atau memastikan penganggaran yang sah sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

Langkah tersebut diharapkan dapat meminimalkan potensi pemungutan biaya tidak resmi di lapangan serta mendorong peningkatan kualitas pelayanan publik di Samsat Limboto.