RAPAT KOORDINASI DENGAN DITLANTAS POLDA NTT, OMBUDSMAN NTT TEKANKAN PEMBENAHAN LAYANAN SIM HINGGA BPKB

Selasa, 10 November 2026 - ntt

NTTBACARITA.COM, KUPANG - Sebagai bentuk tindak lanjut atas meningkatnya pengaduan terkait pelayanan registrasi dan identifikasi kendaraan bermotor di Nusa Tenggara Timur, Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Nusa Tenggara Timur (Selanjutnya NTT) menggelar rapat koordinasi bersama Direktorat Lalu Lintas (DITLANTAS) Polda NTT, Senin (9/10).

Langkah ini menjadi evaluasi sekaligus upaya mendorong perbaikan kualitas pelayanan kepolisian, khususnya pada layanan Surat Izin Mengemudi (SIM), Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (Samsat) dan Kepemilikan Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB) .

Rapat koordinasi yang digelar di Ruang Rapat Perwakilan Ombudsman RI NTT ini dipimpin oleh Plt. Kepala Perwakilan Ombudsman RI NTT, Yosua P. Karbeka, SH, MH, didampingi jajaran asisten Ombudsman RI NTT. Sementara itu, dari Pihak Ditlantas Polda NTT diwakili oleh AKBP Nur'Aini Rosyidah, SE, SIK, MM, Selaku Kasubdit Bupati Ditlantas Polda NTT bersama jajaran dan pejabat serta personel Subdit Bupati.

Menyusul pertemuan tersebut, Ombudsman NTT menegaskan dengan meningkatnya pengaduan masyarakat harus menjadi perhatian serius dan ditindaklanjuti melalui pembenahan sistem pelayanan.
Perbaikan tidak cukup secara administratif. Keluhan yang berulang harus menjadi dasar evaluasi untuk identifikasi persoalan sekaligus langkah-langkah perbaikan untuk menghadirkan layanan yang transparan, mudah diakses, diukur dan sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku.

Salah satu aspek yang menjadi perhatian Ombudsman adalah pelayanan penerbitan SIM. Dalam rapat tersebut, Plt. Kepala Perwakilan Ombudsman RI NTT, Yosua karbeka menyampaikan bahwa Ditlantas harus bisa memastikan bahwa seluruh tahapan pelayanan SIM berjalan secara transparan dan terintegrasi sehingga masyarakat memperoleh kemudahan dalam mengakses layanan tersebut.

“Selain itu, keterbatasan akses pelayanan SIM di sejumlah kabupaten belum memiliki satuan penyelenggara administrasi SIM (Satpas), seperti di Kabupaten Sabu Raijua, Nagekeo dan Sumba Tengah juga menjadi perhatian. Sehingga, perlu dilakukan optimalisasi pelayanan SIM keliling agar dapat menjangkau masyarakat wilayah tersebut”, Ujar Yosua.

Namun lebih jauh lagi, perluasan jangkauan pelayanan harus tetap disertai dengan seluruh standar pelayanan. Mulai dari ujian SIM, pemeriksaan psikologi, hingga pemeriksaan kesehatan. Dengan demikian, masyarakat dapat memperoleh pelayanan SIM secara terpadu tanpa harus menempuh perjalanan jauh ke daerah lain.

Lebih lanjut, dalam rapat tersebut, Ombudsman juga menekankan pentingnya keterbukaan informasi mengenai seluruh persyaratan administrasi dan biaya pelayanan. Informasi tersebut harus disampaikan secara jelas agar masyarakat mengetahui hak dan kewajiban serta terhindar dari jarak pandang informasi dalam mengakses pelayanan.

Selain terkait pelayanan SIM, rapat koordinasi tersebut juga membahas terkait biaya pemeriksaan fisik kendaraan bermotor. Ombudsman menegaskan agar setiap informasi mengenai biaya harus disampaikan secara terbuka kepada masyarakat.
“Jika pelayanan tersebut dikenakan biaya atau gratis, maka informasi tersebut harus disampaikan secara transparan. Sebaliknya, jika terdapat biaya yang harus melaksanakan, besaran dan dasar pengenaannya juga harus diumumkan secara jelas. Jangan sampai masyarakat dibayangkan pada memberikan dampak mengenai pembiayaan”, tegas Yosua Karbeka.

Pada aspek pelayanan kendaraan bermotor, Ombudsman mendorong optimalisasi pemanfaatan aplikasi yang telah disediakan pemerintah agar dapat memberikan kemudahan bagi masyarakat. Di sisi lain, pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor harus dilaksanakan berdasarkan standar pelayanan dan standar operasional prosedur (SOP) yang jelas. Kepastian mengenai persyaratan, tahapan serta jangka waktu penyelesaian pelayanan perlu diinformasikan kepada masyarakat. Dengan demikian, pelayanan dapat berlangsung secara efektif, efisien dan terukur.

Persoalan lain yang menjadi perhatian adalah aksesibilitas pelayanan penerbitan BPKB baru. Dengan mempertimbangkan kondisi geografis NTT, Ombudsman mendorong Ditlantas Polda NTT agar mengembangkan pola pelayanan yang lebih dekat pada masyarakat.
“Pelayanan penyiaran BPKB diharapkan tidak hanya berhenti di tingkat Provinsi (Polda).Tetapi juga dapat mendekatkan masyarakat dengan mekanisme pelayanan di kabupaten/kota. Langkah ini penting untuk mengurangi beban waktu, biaya dan jarak yang harus ditanggung masyarakat dalam mengakses pelayanan tersebut,” Ujar Yosua Karbeka.

Menanggapi hal tersebut, Kasubdit Bupati Ditlantas Polda NTT, AKBP Nur'Aini Rosyidah, SE, SIK, MM, menyampaikan bahwa masukan yang disampaikan Perwakilan Ombudsman RI NTT ini akan segera ditindak lanjuti sebagai bentuk komitmen untuk memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap Ditlantas Polda NTT.

Mengakhiri rapat tersebut, Plt. Kepala Perwakilan Ombudsman RI NTT menyampaikan bahwa berharap pertemuan tersebut menjadi momentum nyata bagi Ditlantas Polda NTT untuk melakukan pembenahan dan perbaikan terhadap berbagai aspek pelayanan yang selama ini dikeluhkan masyarakat.

"Kami berharap ke depan ada pembenahan nyata sehingga masyarakat tidak lagi menyampaikan keluhan yang sama secara berulang. Persoalan terkait pelayanan SIM, pembayaran pajak kendaraan bermotor, pemeriksaan fisik, hingga penerbitan BPKB harus menjadi perhatian bersama. Perbaikan pelayanan harus benar-benar dirasakan oleh masyarakat," ujarnya.

Sebagai bagian dari pelaksanaan fungsi pengawasan pelayanan publik, Ombudsman NTT akan melakukan pemantauan secara berkala terhadap tindak lanjut hasil koordinasi tersebut. Adapun Ditlantas Polda NTT juga sudah menyampaikan komitmennya untuk menginformasikan langkah-langkah perbaikan yang telah dilakukan, termasuk ketika inovasi atau pembenahan pelayanan mulai diluncurkan.(JNB)