SIDAK KE SAMSAT SURABAYA UTARA, OMBUDSMAN SOROT 3 KEKURANGAN PELAYANAN

Jum'at, 03 Februari 2023 - Regar Febrianto Ardiansyah

Surabaya - Ombudsman RI melakukan sidak ke Kantor Samsat Kedung Cowek, Surabaya Utara. Sidak dipimpin oleh Anggota Ombudsman RI Johanes Widijantoro serta didampini Kepala Ombudsman RI Jatim Agus Muttaqin.

Kepala Ombudsman Jatim Agus Muttaqin mengungkapkan ada tiga temuan dalam sidak tersebut. Pertama, belum maksimalnya pemenuhan standar pelayanan sesuai UU No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

"*Kedua, keterbatasan kapasitas pengelola pengaduan internal. Ketiga pemenuhan layanan kelompok rentan yang baru sekadar memenuhi aspek formal*" Kata Agus di lokasi, Jumat (3/2/2023).

Agus menjelaskan, tiga temuan tersebut harus segera dievaluasi dan dipebaiki oleh Samsat Surabaya Utara. Pihaknya juga sempat mengecek loket pengambilan formulir bagi wajib pajak kendaraan tahunan.

Tiga loket pengambilan formulir bagi wajib pajak itu memang terus mendapat perhatian Ombudsman. Sebab, tahun 2022 lalu ada warga yang melaporkan soal temuan pungli untuk akses formulir bagi wajib pajak.

" *Mereka kerap diminta uang Rp 20-30 ribu setiap formulir. Padahal, pungutan itu tidak masuk setoran PNBP. Ombudsman saat itu minta agar pengelola samsat membenahi pemenuhan standar pelayanan, khususnya informasi tentang standar biaya,*" jelasnya.

" *Artinya, kalau bukan PNBP dan gratis, harus ada papan informasi gratis. Selain itu, harus ada informasi tentang mekanisme atau tata cara, kanal aduan, dan admin pengelola aduan*," sambungnya.

Agus menyebut dari hasil pemantauan di loket, sudah ada informasi tentang standar biaya, termasuk tulisan gratis. Hanya, belum dilengkapi informasi tentang mekanisme atau tata cara, sarana pra sarana, dan admin pengelola aduan.

" *Pak Johanes Widijantoro minta agar pengelola Samsat memperbanyak papan informasi atau banner tentang kanal pengaduan*," tegasnya.

Agus juga melihat perlunya perbaikan layanan di loket pengelola aduan dan loket layanan disabilitas. Di loket pengelola aduan, tim Ombudsman menemukan fakta bahwa admin atau petugas aduan belum pernah dilatih atau mengikuti diklat penerimaan aduan.

"*Informasi tentang kanal aduan juga hanya ada satu nomor WhatsApp. Selain itu, ketika diminta dokumen seputar aduan wajib pajak, petugas tidak bisa menunjukkan*," jelasnya.

"*Kepada Kepala UPT, Ombudsman minta Samsat membenahi pengelolaan pengaduan sesuai ketentuan Keppres No 76 Tahun 2013. Harapannya, aduan wajib pajak bisa dilokalisir dan bisa diselesaikan di internal, tidak perlu mengadu ke Ombudsman, apalagi sampai memviralkan substansi aduan*," lanjutnya.

Agus juga membeberkan tim Ombudsman mendatangi loket layanan disabilitas. Tim menemukan fakta bahwa personel yang menangani tidak memiliki kompetensi melayani disabilitas. Sebab, tidak ada bekal penguatan kapasitas pelayanan disabilitas.

Selain itu, lanjut Agus, tim menemukan Sarpras yang belum sesuai kebutuhan disabilitas. Misalnya, meja layanan dengan ketinggian di atas 80 crn atau relatif tidak bisa dijangkau disabilitas dengan kursi roda, rambatan yang terlalu curam, tidak ada pintu geser pada toilet disabilitas.

" *Kami minta Samsat membenahi, agar sarpras-sarpras tersebut lebih ramah dan sesuai kebutuhan disabilitas Ombudsman siap melakukan pendampingan kepada Samsat untuk semakin mematuhi pemenuhan standar pelayanan sesuai UU No 25 Tahun 2009*," terangnya.

"*Soal keterbatasan personel yang membuat pengelolaan aduan dan layanan disabilitas kurang maksimal, Ombudsman menyarankan agar dilakukan analisis beban kerja (ABK) ke Bapenda Pemprov Jatim*," tambahnya.

Sementara Kepala UPT Samsat Surabaya Utara Lilis Handayani mengatakan evaluasi dari Ombudsman akan segera dilakukan dengan berkoordinasi dengan Bapenda Jatim.

" *Tentu kami senang kedatangan tim Ombudsman. Dari sini kami bisa semakin memperbaiki pelayanan kita publik* ," jelasnya.

Lilis mengatakan pihaknya secara tegas melarang adanya soal pungli kepada wajib pajak, utamanya soal formulir yang pada tahun 2022 lalu sempat ditemukan menjadi alat pungli.

" *Kami tegaskan tidak ada pungli, dan Samsat Utara akan selalu berbenah terus memberikan pelayanan terbaik ke masyarakat,*" tandasnya.