

USUT DUGAAN PUNGLI DI SAMSAT KABGOR, OMBUDSMAN GORONTALO DORONG PEMBENAHAN PELAYANAN SISTEMIK

Selasa, 20 Oktober 2026 - gorontalo

READ.ID - Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Gorontalo melanjutkan pendalaman atas dugaan pungutan liar dan persoalan pelayanan di Samsat Kabupaten Gorontalo. Bersamaan dengan proses tersebut, Ombudsman mendorong pembenahan pelayanan secara sistemik agar masyarakat memperoleh kepastian persyaratan, prosedur, waktu, dan biaya.

Hal tersebut disampaikan Asisten Pemeriksa Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Gorontalo, Sofyan Kadir, mewakili Kepala Perwakilan Muslimin B Putera, dalam Rapat Dengar Pendapat bersama DPRD Provinsi Gorontalo, Senin (19/10/2026).

Sofyan menjelaskan, informasi yang berkembang di masyarakat telah ditindaklanjuti melalui pengamatan lapangan dan pengumpulan keterangan pengguna layanan. Informasi yang diperoleh masih memerlukan pendalaman dan pengujian sebelum ditetapkan sebagai hasil pemeriksaan. Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Gorontalo melanjutkan pendalaman atas dugaan pungutan liar dan persoalan pelayanan di Samsat Kabupaten Gorontalo. Bersamaan dengan proses tersebut, Ombudsman mendorong pembenahan pelayanan secara sistemik agar masyarakat memperoleh kepastian persyaratan, prosedur, waktu, dan biaya.

Hal tersebut disampaikan Asisten Pemeriksa Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Gorontalo, Sofyan Kadir, mewakili Kepala Perwakilan Muslimin B Putera, dalam Rapat Dengar Pendapat bersama DPRD Provinsi Gorontalo, Senin (19/10/2026).

Sofyan menjelaskan, informasi yang berkembang di masyarakat telah ditindaklanjuti melalui pengamatan lapangan dan pengumpulan keterangan pengguna layanan. Informasi yang diperoleh masih memerlukan pendalaman dan pengujian sebelum ditetapkan sebagai hasil pemeriksaan.

"Dalam pengumpulan informasi, kami mencatat adanya penyerahan uang dalam rangkaian pelayanan dan memperoleh keterangan pengguna mengenai pembayaran. Dasar pembayaran, pihak yang terkait, serta hubungannya dengan proses pelayanan masih kami dalam. Karena itu, kami belum menyampaikannya sebagai kesimpulan akhir," ujar Sofyan.

Menurutnya, Ombudsman menempatkan pemeriksaan atas kejadian dan perbaikan pelayanan sebagai dua agenda yang harus berjalan bersamaan. Pemeriksaan diperlukan untuk memastikan fakta dan pertanggungjawaban, sedangkan pembenahan pelayanan diperlukan agar masyarakat tidak terus menghadapi ketidakpastian.

"Kehati-hatian dalam pemeriksaan tidak berarti pembenahan harus menunggu. Bagian pelayanan yang dapat segera diperbaiki perlu ditindaklanjuti, sementara informasi mengenai dugaan penyimpangan tetap diuji," katanya.

Persyaratan Tidak Lengkap Harus Ditangani Melalui Prosedur Resmi

Sofyan menyampaikan bahwa kondisi pengguna layanan yang datang dengan persyaratan belum lengkap juga menjadi

perhatian Ombudsman. Namun, keadaan tersebut harus ditangani melalui penjelasan dan mekanisme pemenuhan persyaratan yang jelas.

"Persyaratan yang belum lengkap harus dijelaskan kekurangannya dan bagaimana cara memenuhinya melalui prosedur resmi. Kondisi tersebut tidak boleh menjadi pembenaran bagi pembayaran di luar ketentuan," tegasnya.

Ombudsman mendorong penyelenggara memastikan petugas memberikan informasi yang konsisten, termasuk mengenai penanganan berkas yang belum memenuhi persyaratan. Dengan demikian, masyarakat tidak bergantung pada penjelasan informal atau jalur pelayanan yang tidak jelas.

Standar Pelayanan Harus Dilaksanakan, Bukan Sekadar Dipasang

Dalam pengamatan lapangan, Ombudsman mencatat bahwa informasi standar pelayanan telah tersedia. Namun, aksesibilitas informasi dan kesesuaiannya dengan pelaksanaan pelayanan tetap perlu menjadi perhatian.

Sofyan menekankan bahwa standar harus tersedia untuk setiap produk layanan serta menjelaskan persyaratan, tahapan, waktu penyelesaian, biaya, kanal pembayaran, dan mekanisme pengaduan.

"Keberadaan banner atau papan informasi merupakan langkah penting, tetapi ukurannya tidak berhenti pada pemasangan. Masyarakat harus dapat mengakses dan memahami informasinya, kemudian memperoleh pelayanan yang sesuai dengan standar tersebut," jelasnya.

Ia juga mendorong masyarakat menyampaikan pengaduan apabila mengalami ketidakjelasan prosedur atau pembayaran. Di sisi lain, penyelenggara perlu memastikan pengaduan mudah disampaikan, ditindaklanjuti, dan tidak merugikan akses pelayanan pengguna.

Tindak Lanjut Rekomendasi DPRD

Menanggapi rekomendasi DPRD Provinsi Gorontalo, Ombudsman menghargai dorongan untuk melakukan pemeriksaan dan pembenahan pelayanan Samsat Kabupaten Gorontalo.

Rekomendasi tersebut mencakup tindak lanjut oleh instansi terkait, permintaan penyampaian hasil pemeriksaan Ombudsman, serta perbaikan transparansi, pengawasan, dan digitalisasi pelayanan.

Sofyan menyatakan bahwa Ombudsman akan menindaklanjuti permintaan DPRD sesuai tahapan penanganan dan ketentuan penyampaian informasi.

"Kami akan menyampaikan perkembangan penanganan dan hasil pemeriksaan yang dapat diberikan sesuai ketentuan.

Kesimpulan pemeriksaan tetap harus didasarkan pada informasi dan bukti yang telah diuji," ujarnya.

Terhadap agenda perbaikan, Ombudsman mendorong agar setiap langkah diterjemahkan menjadi rencana yang memiliki penanggung jawab, tenggat, serta bukti pelaksanaan. Transparansi biaya, pengawasan transaksi, dan pengembangan layanan elektronik perlu diarahkan untuk mengurangi ruang penyimpangan sekaligus menjaga kemudahan akses masyarakat.

"Perbaikan tidak cukup dinyatakan telah dilakukan. Harus dapat ditunjukkan apa yang berubah dan apakah perubahan itu benar-benar dirasakan pengguna layanan," kata Sofyan.

Ia menegaskan bahwa penyelesaian laporan individual dan pembenahan sistem tidak saling menggantikan.

"Tujuan akhirnya adalah memastikan masyarakat memperoleh pelayanan melalui prosedur dan biaya yang jelas, tanpa harus membayar tambahan di luar ketentuan. Pemeriksaan berjalan, perbaikan juga harus berjalan," tutupnya.