

TINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK, OMBUDSMAN RI - DJP JALIN KERJA SAMA

Senin, 11 Desember 2023 - Yemima Dwi Kurnia Wati

JAKARTA - Dalam tujuan peningkatan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik bidang perpajakan, Ombudsman RI menandatangani Perjanjian Kerja Sama (PKS) dengan Direktorat Jenderal Keuangan (DJP) Kementerian Keuangan RI, Senin (11/12/2023) di Kantor Ombudsman RI, Jakarta Selatan. Penandatanganan ini dilakukan oleh Anggota Ombudsman RI, Yeka Hendra Fatika dan Direktur Jenderal Pajak, Suryo Utomo, serta disaksikan oleh Ketua Ombudsman RI, Mokhammad Najih.

Adapun Ruang lingkup PKS ini di antaranya percepatan penyelesaian laporan/pengaduan masyarakat, pencegahan maladministrasi, peningkatan kapasitas sumber daya manusia, dan permintaan atau pemberian data dan/atau informasi terkait pelaksanaan tugas dan fungsi.

Yeka dalam sambutannya menyampaikan bahwa terdapat 4 alasan perpajakan masuk dalam pengawasan pelayanan publik. Pertama, dilaksanakan oleh Aparatur Sipil Negara, seluruh kegiatan pemeriksaan pajak merupakan kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan layanan dalam menuntaskan wajib pajak untuk taat membayar pajak, ketiga karena pelayanan tersebut merujuk pada aturan yang berlaku, dan keempat, karena sekurang-kurangnya terdapat layanan jasa dan administratif yang dilakukan oleh DJP.

"Sepanjang tahun 2023, jumlah laporan masyarakat dengan substansi perpajakan masih relatif kecil, yakni 5 laporan. Namun angka yang kecil ini berpotensi untuk menjadi semakin besar apabila belum adanya perubahan dalam pelayanan publik oleh DJP, sehingga peran Ombudsman ada untuk mencegah hal tersebut terjadi," ujar Yeka.

Suryo Utomo saat memberikan tanggapan menyampaikan bahwa pihaknya beberapa kali telah menerima panggilan dari Ombudsman RI. Oleh karenanya, PKS ini diharapkan dapat mempercepat proses penyelesaian laporan yang telah dan akan datang.

"Kedudukan kantor Ombudsman RI dan DJP yang berada di seluruh Indonesia menjadi penting untuk bisa di-engage, sehingga laporan-laporan bisa diselesaikan lebih cepat lagi," ujarnya.

PKS ini disebutkan akan menjadi landasan bagi para pihak dalam pelaksanaan pelayanan publik yang berkualitas di lingkungan DJP dan dengan tujuan untuk terlaksananya kerja sama guna menunjang tugas dan fungsi. Selain itu, dalam PKS ini diatur juga terkait penyelesaian Laporan Masyarakat dan pencegahan maladministrasi, khususnya terkait dengan bidang ekonomi dan perpajakan yang dilaporkan masyarakat. (MIM)