



OMBUDSMAN
REPUBLIK INDONESIA
PERWAKILAN SUMATERA SELATAN



OMBUDSMAN BRIEF

**PERBAIKAN PELAYANAN KANTOR SAMSAT
PROVINSI SUMATERA SELATAN**

Tahun 2018

PERBAIKAN PELAYANAN KANTOR SAMSAT PROVINSI SUMATERA SELATAN

Praktik pungutan tidak resmi di kantor-kantor pemerintah seringkali dialami oleh masyarakat. Praktik pungutan tidak resmi seolah sudah menjadi wajah pelayanan publik di Indonesia, khususnya di Sumatera Selatan. Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) merupakan penyelenggara pelayanan pajak, dimana setiap harinya arus masyarakat yang melakukan pelayanan pajak berjalan sangat cepat namun bertolak belakang dengan arus pelayanan yang lambat. Tercatat terdapat enam laporan/aduan pada tahun 2014 hingga 2017 yang disampaikan kepada Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Selatan.

Aduan yang disampaikan mengenai tindakan maladministrasi tidak adanya pelayanan, penundaan berlarut dan pungutan tidak resmi. Dari ketiga jenis maladministrasi yang disebutkan tersebut berkaitan langsung dengan praktik pungutan uang yang diluar aturan. Pungutan uang tidak resmi tidak hanya terjadi di ruang pelayanan seperti; kelebihan pembayaran yang tidak dikembalikan oleh kasir dan pungutan biaya lain di luar aturan di bagian cek fisik kendaraan tetapi juga di luar ruang pelayanan seperti pungutan parkir yang tidak memiliki tanda terima.

Melihat penomen layanan diatas Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Selatan pada tahun 2018 ini melakukan kajian cepat atau *Rapid Assessment* di Kantor Samsat Provinsi Sumatera Selatan dengan fokus kajian pada perbaikan layanan mengenai legalitas pungutan parkir, pungutan di bagian cek fisik

kendaraan dan kelebihan uang pembayaran yang tidak dikembalikan oleh kasir. Focus kajian yang diambil Ombudsman RI perwakilan Sumatera Selatan tersebut merupakan satu kesatuan rangkaian layanan yang tidak terpisahkan yang sering dikeluhkan oleh masyarakat atau pengguna layanan di lingkungan Samsat Provinsi Sumatera Selatan.

SARAN

Berdasarkan dengan Undang-Undang 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia Pasal 8 Ayat (2) huruf a dan b, adapun saran yang diusulkan oleh Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Selatan kepada penyelenggara layanan di Samsat Provinsi Sumatera Selatan adalah sebagai berikut:

1. Agar pihak Samsat Provinsi Sumatera Selatan membuat dasar hukum untuk memberi legalitas dalam melakukan penarikan retribusi parkir dilingkungan Samsat, sehingga tidak berdampak pada indikasi pungutan liar.
2. Agar pihak Samsat Provinsi Sumatera Selatan memberikan informasi yang jelas terkait biaya atau tarif yang dikenakan di bagian cek fisik kendaraan dan apabila tidak memiliki legalitas biaya atau tarif dalam layanan cek fisik diharuskan untuk menginformasikan bahwa layanan tersebut gratis atau tidak berbayar.
3. Agar pihak Bank Sumsel Babel melakukan pengawasan dan melakukan evaluasi terkait adanya kasir yang tidak

mengembalikan kelebihan uang pembayaran sehingga masyarakat mendapatkan kepastian dalam dalam hal biaya yang harus dibayarkan.

4. Agar pihak Samsat Provinsi Sumatera Selatan membuat dasar hukum untuk memberi legalitas dalam melakukan penarikan retribusi parkir dilingkungan Samsat, sehingga tidak berdampak pada indikasi pungutan liar.
5. Agar pihak Samsat Provinsi Sumatera Selatan memberikan informasi yang jelas terkait biaya atau tarif yang dikenakan di bagian cek fisik kendaraan dan apabila tidak memiliki legalitas biaya atau tarif dalam layanan cek fisik diharuskan untuk menginformasikan bahwa layanan tersebut gratis atau tidak berbayar.
6. Agar pihak Bank Sumsel Babel melakukan pengawasan dan melakukan evaluasi terkait adanya kasir yang tidak mengembalikan kelebihan uang pembayaran sehingga masyarakat mendapatkan kepastian dalam dalam hal biaya yang harus dibayarkan.

LATAR BELAKANG

Praktik pungutan tidak resmi di kantor-kantor pemerintah seringkali dialami oleh masyarakat. Praktik pungutan tidak resmi seolah sudah menjadi wajah pelayanan publik di Indonesia, khususnya di Sumatera Selatan. Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) merupakan penyelenggara pelayanan pajak, dimana setiap harinya arus masyarakat yang melakukan pelayanan pajak berjalan sangat cepat namun bertolak belakang dengan arus pelayanan yang lambat. Tercatat terdapat 6

(enam) laporan/aduan pada tahun 2014 hingga 2017 yang disampaikan kepada Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Selatan. Aduan yang disampaikan mengenai tindakan maladministrasi tidak adanya pelayanan, penundaan berlarut dan pungutan tidak resmi. Dari ke-3 (tiga) maladministrasi yang disebutkan tersebut berkaitan langsung dengan praktik pungutan uang yang diluar aturan. Pungutan uang tidak resmi tidak hanya terjadi di ruang pelayanan seperti; kelebihan pembayaran yang tidak dikembalikan oleh kasir dan pungutan biaya lain di luar aturan di bagian cek fisik kendaraan tetapi juga di luar ruang pelayanan, seperti pungutan parkir yang tidak memiliki tanda terima.

Kantor Samsat merupakan kantor yang diisi oleh 4 (empat) pelaksana pelayanan, yaitu Dinas Pendapatan Daerah Provinsi, Dirlantas Polda dan Asuransi Jasa Raharja dan Bank. Keempat pelaksana pelayanan ini dikumpulkan dalam satu atap dengan maksud untuk memudahkan pengguna layanan disamping memang persyaratan administratif suatu kendaraan yang diharuskan berurusan dengan instansi ini. Bagi pemerintah provinsi, kantor Samsat merupakan ujung tombak dalam pengumpulan PAD dari sektor pajak kendaraan bermotor. Oleh karena itu keberadaannya merata pada setiap Kabupaten/Kota.

Sebagai upaya pengumpulan pendapatan dari pajak kendaraan bermotor, Sumatera Selatan saat ini memiliki 21 Kantor Samsat yang tersebar di seluruh wilayah, dan pada tahun 2017, Pendapatan dari Pajak Kendaraan Bermotor melebihi dari target yang telah ditetapkan, dimana target penerimaan sebesar Rp. 850.000.000.000,- (delapan ratus lima puluh

Miliar Rupiah) sementara realisasi penerimaan per 31 Desember 2017 mencapai Rp. 873.522.213.177,- atau 102,77%, capaian target ini tidak lepas dari upaya perbaikan kualitas pelayanan, terutama penerapan standar pelayanan dan percepatan dalam waktu pengurusan.

Namun demikian target capaian ini tidak berbanding lurus dengan penerimaan BBNKB, yang capaiannya hanya 94%, para pemilik kendaraan yang menjual kendaraannya masing-masing enggan untuk melakukan balik nama, padahal sudah diberlakukan pajak progresif, mereka masih menggunakan KTP pemilik yang lama jika membayar pajak.

Terlepas dari capaian penerimaan pajak dari kendaraan bermotor dan bea balik nama kendaraan bermotor, pelayanan kepada masyarakat dalam kesehariannya tidak lepas dari berbagai keluhan, seperti parkir di kantor samsat yang berbayar dan tidak ada tanda terima, kelebihan bayar yang tidak dikembalikan oleh kasir Bank, pungutan tidak resmi di bagian cek fisik kendaraan, sampai calo yang bebas beroperasi. Disamping itu petugas tidak melakukan pengecekan antara nama yang tertera dalam Surat Tanda Kendaraan Bermotor (STNK) dengan orang yang melakukan pembayaran. Sehingga target penerimaan dari sektor pajak progresif sangat wajar tidak tercapai, disamping juga hal ini telah membuka praktik percaloan dalam pengurusan pajak kendaraan secara massal, baik itu perorangan maupun melalui badan hukum. Dalam banyak informasi, praktik percaloan ini justru difasilitasi oleh tenaga pelaksana pelayanan, baik itu yang berasal dari Dinas Pendapatan Daerah Provinsi

Sumatera Selatan, Dirlantas Polda Sumatera Selatan dan Bank Sumsel Babel.

Berdasarkan hal di atas, Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Selatan akan melakukan Kajian Cepat / *Rapid Assessment* (RA) dalam legalitas pungutan parkir, pungutan di bagian cek fisik kendaraan dan kelebihan uang pembayaran yang tidak dikembalikan kasir di lingkungan Kantor Samsat Provinsi Sumatera Selatan.

TEMUAN

1. Pungutan Parkir yang tidak memiliki legalitas
Dalam melakukan penarikan retribusi tarif parkir di lingkungan Kantor Samsat Sumatera Selatan belum memiliki kesamaan tarif dengan alasan tidak dikelola oleh Pihak Samsat. Hal ini dapat menimbulkan ketidakpastian hukum atau tidak memiliki legalitas atas penarikan retribusi parkir tersebut.
2. Pungutan di Bagian Cek Fisik Kendaraan
Pungutan di bagian layanan cek fisik ini terjadi karena tidak adanya informasi biaya atau tarif yang dapat dilihat oleh masyarakat atau pengguna layanan yang seharusnya diinformasikan oleh penyelenggara layanan kepada masyarakat yang melakukan cek fisik kendaraan.
3. Kelebihan Uang Pembayaran yang Tidak Dikembalikan Kasir
Kelebihan uang pembayaran yang tidak diberikan oleh kasir ini terjadi diseluruh lokasi yang menjadi objek pengamatan. Uang yang tidak dikembalikan oleh kasir yang ditemukan biasanya berkisar dari Rp. 500– Rp.4.000, sisa yang tidak dikembalikan tersebut juga tidak mendapat penjelasan

dari kasir, dikarenakan jumlah yang sedikit pengguna layanan enggan untuk menanyakan sisa uang tersebut

OPSI KEBIJAKAN

- Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Selatan meminta pihak Samsat membuat dasar hukum untuk memberi legalitas dalam melakukan penarikan retribusi parkir dilingkungan Samsat, sehingga tidak berdampak pada indikasi pungutan liar

- Koordinasi dari para pihak terkait untuk melaksanakan legalitas penarikan parkir tersebut.
- Ombudsman RI Perwakilan Sumatera Selatan meminta terkait untuk melakukan pengawasan dan evaluasi yang melekat kepada para teller Bank Sumsel Babel terkait adanya kasir yang tidak mengembalikan kelebihan uang pembayaran.

Disusun Oleh:

Rapid Assessment Ombudsman RI Perwakilan Sumsel

PENANGGUNG JAWAB

M. Adrian Agustiansyah, SH., M.Hum.

KOORDINATOR :

Januar Eko Aryansah, S.IP., M.Si

ANGGOTA :

Astra Gunawan, ST.

Lailatul Fitri, M.Hum.

Rahadian Vishnu Kumoro, SE.

Agung Pratama, S.Sos., M.Si.

Kurnia Lestari, SP., M.



OMBUDSMAN

REPUBLIK INDONESIA



OmbudsmanRI137 0821.3737.3737

pengaduan@ombudsman.go.id

Ombudsman Republik Indonesia
Jl.H.R.Rasuna Said Kav. C-19 Kuningan, Jakarta Selatan 12920
Telp: (021) 5296 0894 / 5296 0895
Fax: (021) 5296 09907 / 5296 0908