

# OMBUDSMAN SAMPAIKAN CATATAN KRITIS PADA RAKOR PELAYANAN SAMSAT BANDA ACEH

Rabu, 19 Agustus 2020 - Helna Meilila

SERAMBINNEWS.COM, BANDA ACEH - Ombudsman RI Perwakilan Aceh mengapresiasi dan sekaligus menyampaikan sejumlah catatan kritis terhadap pelayanan Samsat UPTD Wilayah I Banda Aceh.

Hal itu disampaikan Kepala Ombudsman Aceh, Dr Taqwaddin Husin pada rapat koordinasi tentang pelayanan Samsat Banda Aceh yang berkantor di Batoh.

Rakor dilaksanakan 18 Agustus 2020 di Kantor Ombudsman Aceh.

Rakor menghadirkan Ketua Komisi II DPRA, Badan Pengelolaan Keuangan Aceh, Dirlantas Polda Aceh, OJK, Bank Indonesia, Bank Aceh, dan Kepala Samsat Banda Aceh.

Ombudsman mengapresiasi model pelayanan Samsat Banda Aceh kepada publik, seperti adanya drive thru, samsat mall, dan samsat keliling.

"Model pelayanan itu memudahkan akses untuk masyarakat membayar pajak kendaraan bermotor," kata Taqwaddin di sela-sela rakor.

Selain mengapresiasi, Taqwaddin juga menyampaikan sejumlah catatan kritis untuk terwujudnya pelayanan prima.

Catatan tersebut terungkap berdasarkan hasil investigasi Tim Deteksi Dini Pencegahan Maladministrasi Ombudsman Aceh.

Hal-hal yang dikritisi antara lain terganggunya arus lalu lintas karena antrean di badan jalan oleh masyarakat di loket drive thru walaupun sudah dipasang water barrier sebagai pembatas.

Hal lain yang disorot adalah masih bergabungnya pembayaran pajak kendaraan roda dua dan roda empat pada loket drive thru.

Selanjutnya, kata Taqwaddin, samsat masih menggunakan sistem bayar tunai pada loket pembayaran wajib pajak.

"Terhadap berbagai hal ini perlu dipikirkan inovasi yang lebih modern dan tepat guna untuk menyesuaikan dengan kebutuhan masyarakat," tutur Taqwaddin.

Berdasarkan catatan yang disampaikan Ombudsman, Kepala Samsat UPTD Wilayah I Banda Aceh Teuku Hendra Faisal menjelaskan bahwa pihaknya tidak memungkiri hal tersebut dan benar adanya.

"Untuk sementara, kita melakukan rekayasa lalu lintas dengan memasang water barrier di badan jalan" sebut Hendra.

Pihak Samsat memberikan kemudahan kepada wajib pajak (WP) dengan membuka gerai di Mall Pelayanan Publik (MPP) Pasar Aceh dan juga Samsat Keliling sebagai program unggulan.

Menurut Hendra, demi terciptanya pelayanan prima kepada publik, samsat sangat bergantung juga terhadap kesiapan pihak perbankan.

"Seperti tersedianya mesin edc (elektronik data capture) untuk pembayaran non-tunai," ungkap Hendra.

Dia berharap agar pihak perbankan sesegera mungkin melakukan pembenahan guna menghindari banyaknya komplain dari masyarakat.

Kepala Bidang Pendapatan BPKA, Saumi Elfiza menjelaskan saat ini pihaknya sedang melakukan kerja sama dengan bank nasional untuk proses pembayaran non-tunai di kantor samsat.

Sementara untuk mencegah kesemerautan dan antrean pada badan jalan yang berpotensi mengganggu publik lain, pihaknya berencana akan membangun loket baru untuk drive thru.

Pihak Bank Aceh diwakili oleh Dedy menyampaikan bahwa Bank Aceh sedang mengembangkan sistem selain mesin edc yang akan ditempatkan di kantor samsat nantinya.

Selanjutnya Bank Aceh sedang memproses kartu debit dan bisa digunakan di mesin edc bank lainnya.

Irfanusir Rasman, Ketua Komisi II DPRA juga meminta agar samsat lebih berinovasi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Irfan menyebutkan, dengan adanya catatan investigasi dari Ombudsman maka harus ada perubahan ke depan dan DPRA siap mendukung penganggaran.

"Intinya samsat harus berinovasi dan DPRA siap mendukung penganggaran untuk pelayanan prima" sebut Irfanusir, politisi dari wilayah barat-selatan yang juga mantan ketua Pemuda Muhammadiyah Aceh.

Mengakhiri pertemuan tersebut, Dr. Taqwaddin mengharapkan agar pihak BPKA segera mengusulkan anggaran untuk pembangunan loket drive thru tambahan.

Bank Aceh diharapkan mempercepat proses untuk pembayaran non-tunai, baik dengan kartu debit ataupun kartu kredit.

Dikatakan Taqwaddin, karena yang datang ke samsat merupakan wajib pajak yang patuh dan membawa uang untuk pendapatan daerah, maka selayaknya mereka mendapatkan pelayanan yang prima.

"Inovasi yang dilakukan selain untuk memberikan pelayanan cepat sekaligus menghindari pungli jika pembayarannya dilakukan secara non-tunai," pungkas Taqwaddin. (\*)