

OMBUDSMAN SARANKAN PEMPROV BANTEN PERKUAT STANDAR LAYANAN SAMSAT

Rabu, 21 Januari 2026 - banten

Serang - Kantor Ombudsman Perwakilan Banten melakukan pertemuan dengan Gubernur Banten, Andra Soni, guna membahas kualitas layanan di Samsat. Ombudsman menyarankan pemerintah provinsi segera menetapkan standar layanan yang seragam di seluruh kantor Samsat se-Provinsi Banten.

Kepala Ombudsman Banten, Fadli Afriadi, mengungkapkan pihaknya telah melakukan penelitian terhadap 12 Kantor Samsat di wilayah Banten. Fadli menekankan masyarakat sangat membutuhkan kejelasan mengenai prosedur hingga rincian biaya.

"Pelayanan yang baik tentu akan meningkatkan kepuasan masyarakat. Kepuasan masyarakat yang baik semestinya meningkatkan kepatuhan mereka dalam membayar pajak. Kepastian biaya, persyaratan, serta kemudahan prosedur akan membuat masyarakat semakin yakin," ucap Fadli usai bertemu dengan Andra di Gedung Negara Banten, Kota Serang, Selasa (20/1/2026).

Fadli menambahkan ketidakjelasan prosedur dapat memicu praktik ilegal di lapangan. "Tapi kalau biaya tidak jelas dan prosedurnya berbelit-belit, itu memberi ruang munculnya calo, pungli, dan hal-hal negatif lainnya," tegasnya.

Karena masalah tersebut, Ombudsman Banten mendorong penerapan standar pelayanan yang ketat, termasuk kewajiban mencantumkan nomor aduan masyarakat.

"Kami mendorong agar ke depan semua standar pelayanan dipenuhi dan pengelolaan pengaduan diperbaiki, termasuk menggunakan nomor pengaduan Ombudsman sebagai salah satu saluran bagi masyarakat," lanjut Fadli.

Respons Gubernur Banten

Menanggapi hal tersebut, Gubernur Banten Andra Soni meminta pihak Samsat segera menindaklanjuti rekomendasi Ombudsman. Andra memberikan target waktu satu bulan agar seluruh rekomendasi tersebut sudah mulai dijalankan.

"Pemerintah Provinsi Banten menargetkan dalam satu bulan kita sudah dapat menindaklanjuti hal-hal yang diamanatkan oleh Ombudsman," kata Andra.

Andra juga meminta agar seluruh instansi yang terlibat di Samsat, seperti Kepolisian, Bapenda, Bank Banten, dan Jasa Raharja, memiliki satu standar layanan yang padu. Selain itu, nomor pengaduan akan dipasang secara transparan di setiap kantor.

"Standar pelayanannya mesti satu dan terinformasikan dengan jelas, mulai dari lama proses, alur, hingga biaya. Kami juga akan menampilkan nomor pengaduan dari Ombudsman, kepolisian, Jasa Raharja, hingga nomor induk Pemprov Banten," ucapnya.

