



OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA

Nomor : 0015/REK/0488.2011/AA-09/VIII/2011

Lampiran : -

Jakarta, 11 Agustus 2011

Kepada Yth.
Kasubsi SAMSAT Manyar Surabaya
Di Surabaya

Perihal : Saran Peningkatan Pelayanan Publik pada Kantor Samsat Manyar Surabaya

Dengan hormat,

Dalam rangka menjalankan kewenangan yang diatur dalam Pasal 34 UU No.37 tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia, kami menyelenggarakan pengawasan (supervisi dan monitoring) terhadap beberapa instansi penyelenggara pelayanan publik di daerah untuk memastikan penerapan standar pelayanan publik di tiap-tiap instansi dimaksud sesuai ketentuan UU No.25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Supervisi dan monitoring dilakukan secara tertutup (*surveillance*) dan tanpa pemberitahuan terhadap beberapa instansi penyelenggara pelayanan publik yang terkait di Kota Surabaya antara lain ke Kantor SAMSAT Manyar Surabaya pada tanggal 16 – 20 Juni, 22 - 24 Juni 2011.

Adapun hasil supervisi dan monitoring terhadap penyelenggaraan pelayanan publik pada Kantor SAMSAT Manyar Surabaya antara lain sebagai berikut ;

1. Standar pelayanan publik relatif sudah terpenuhi (visi, misi, motto, maklumat pelayanan, tarif dan jangka waktu penyelesaian, standar biaya, prosedur).
2. Dari sisi sarana dan prasana telah tersedia loket –loket pelayanan, ruang tunggu pojok layanan pengaduan dan ruang penyelesaian pengaduan, ruang SQR (*Samsat Quick Response*),
3. Meskipun telah terdapat loket – loket pelayanan dan ruang tunggu, namun masih terlihat tidak tertib karena area yang mestinya hanya petugas yang bisa masuk justru beberapa orang pengguna layanan dapat leluasa memasuki area petugas tersebut tanpa adanya larangan.
4. Telah tersedia sarana pengaduan yang terdiri dari pojok layanan pengaduan dan ruang penyelesaian pengaduan, namun sarana tersebut dilengkapi dengan Petugas yang siap melayani (sarana pengaduan dalam kondisi kosong) ketika dilaksanakannya supervisi dan monitoring oleh tim Ombudsman.
5. Kondisi lain yang ditemukan adalah loket pelayanan yang mestinya diperuntukan untuk lansia, penyandang cacat dan ibu hamil, ternyata loket pelayanan tersebut dipergunakan tidak sesuai peruntukan yaitu digunakan oleh pengguna layanan yang tidak termasuk ke dalam kategori (lansia, penyandang cacat dan ibu hamil).
6. Sarana untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat juga sudah tersedia berupa mesin sebanyak 2 (dua) unit, namun mesin tersebut tidak ada yang bisa digunakan. Sehingga hal tersebut menunjukkan lemahnya kontrol terhadap ketersediaan sarana dan prasarana.

7. Sikap petugas tidak sesuai dengan motto yang dipasang pada papan pengumuman pada kantor SAMSAT Manyar Surabaya yaitu *senyum, salam dan sapa*. Hal tersebut ditandai dengan kurang ramahnya petugas pemberi pelayanan ketika dimintakan informasi terkait dengan penyelenggaraan pelayanan di kantor Pelayanan Samsat Manyar Surabaya.

Sehubungan hal dimaksud, dengan memperhatikan kewenangan Ombudsman sesuai Pasal 8 ayat (2) huruf a UU No. 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman RI yang mengatur bahwa Ombudsman berwenang menyampaikan saran kepada Presiden, Kepala Daerah, atau pimpinan Penyelenggara Negara lainnya guna perbaikan dan penyempurnaan organisasi dan/atau prosedur pelayanan publik. Oleh karenanya kami menyarankan kepada Kasubsi SAMSAT Manyar Surabaya agar ;

1. Meningkatkan kontrol terhadap ketersediaan dan berfungsinya sarana dan prasarana/fasilitas pelayanan publik termasuk kontrol terhadap penggunaan sarana dan prasana/fasilitas pelayanan publik yang tidak sesuai peruntukan.
2. Melakukan evaluasi terhadap penyelenggaraan pelayanan publik antara lain perbaikan pelayanan publik yang lebih tertib, sikap petugas dalam melayani.

Saran tersebut di atas secara lisan telah disampaikan oleh Tim Ombudsman kepada Saudara selaku Kasubsi SAMSAT Manyar Surabaya pada tanggal 22 Juni 2011. Dalam kesempatan tersebut Saudara menyampaikan komitmen untuk meningkatkan pelayanan publik pada Kantor SAMSAT Manyar Surabaya dengan memperhatikan saran atau masukan dari Tim Ombudsman.

Sehubungan dengan hal tersebut, kami berharap Saudara dapat lebih meningkatkan pelayanan publik sebagai wujud pelayanan yang baik kepada masyarakat. Selanjutnya Ombudsman Republik Indonesia secara berkala akan melakukan monitoring terus menerus untuk memastikan adanya perbaikan dan peningkatan pelayanan publik di institusi yang Saudara pimpin.

Demikian, atas perhatian dan kerjasamanya kami ucapkan terima kasih.

OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA



Danang Girindrawardana
Danang Girindrawardana
Ketua

Tembusan :

1. Yth. Adpel Surabaya Timur Dispenda Provinsi Jawa Timur, di Surabaya
2. Yth. Kepala Perwakilan Jasa Rahardja Surabaya (Samsat Manyar), di Surabaya
3. Yth. Kepala Perwakilan Ombudsman RI Wilayah Jawa Timur d.a. Jl. Embong Kemiri No. 23 Surabaya