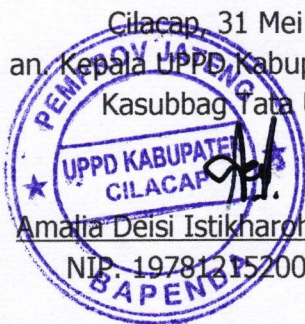


## HASIL KLARIFIKASI LAPOR GUB

Tanggal Aduan : 29 Mei 2023  
UPPD : Kabupaten Cilacap  
Isi Aduan : waktu penyelesaian Samsat Pembantu Majenang tidak sesuai dengan apa yang menjadi Standar Operasional Prosedur Pelayanan Samsat Jawa Tengah, mengantri di pendaftaran mulai pukul 09.50 wib sampai pukul 12.00 WIB belum juga selesai, itu juga ditabrak dengan istirahat. Menurut SOP yang terpajang, waktu penyelesaian perpanjangan STNK = 50 menit jika ditambah dengan loket pembayaran PKB, SWDKLLJ dan pengesahan STNK 1 tahun selama 10 menit. Total penyelesain sesuai dengan SOP maka hanya 60 menit, seharusnya jika sudah mengantri pukul 09.50 WIB selesai pukul 10.50 WIB, namun ini tidak sesuai, lalu SOP yang terpajang buat apa

Tanggal Klarifikasi : 31 Mei 2023  
Waktu Klarifikasi : Ruang Staf Samsat Pembantu Majenang  
Klarifikasi

1. Proses perpanjangan STNK dilakukan di Samsat Induk Pembantu Majenang yang melibatkan unsur POLRI, DIPENDA, Jasa Raharja.
2. Kepala UPPD dan Kasi PKB memberikan perintah kepada Koordinator Samsat Pembantu Majenang untuk menindaklanjuti laporan tersebut.
3. Koordinator Samsat Pembantu Majenang berkoordinasi dengan unsur POLRI dan Jasa Raharja dilanjutkan meng krosschek serta mengevaluasi staf Samsat Pembantu Majenang terkait proses pelayanan di Samsat Majenang.
4. Pada tanggal 29 Mei 2023 dapat diketahui proses layanan samsat online Se Jawa Tengah sedang mengalami kegagalan jaringan, sehingga proses pelayanan terganggu dan tidak berjalan lancar sebagaimana mestinya.
5. Dengan adanya kejadian hal tersebut dan meminta maaf atas ketidaknyamanan wajib pajak dalam rangka pembayaran pajak dan perpanjangan STNK. Dan aduan Bapak/Ibu akan kami jadikan evaluasi dan perbaikan kedepan.
6. Sehubungan dengan hal tersebut diatas kami sampaikan terima kasih.

Cilacap, 31 Mei 2022  
an. Kepala UPPD Kabupaten Cilacap  
Kasubbag Tata Usaha  
  
Amalia Deisi Istikharon, SE Akt MM  
NIP. 197812152009032005