

Detail Aduan

Tanggal : 20 Juni 2023

Instansi : BADAN PENGELOLA
PENDAPATAN DAERAH
(BAPENDA)

Lokasi : KABUPATEN KENDAL

Kategori :

Topik :

Lampiran Foto

Isi Aduan

Selamat siang Pak Ganjar,,

Mohon maaf sebelumnya,

Saya mau komplain ke bpk atas kinerja Samsat Kendal, ada 2 komplainan.

1. Ganti plat nomor kendaraan, dituliskannya standar pelayanannya 50mnit, tp hari ini saya ganti plat nmr kendaraan di samsat kendal 3 jam an.

2. Stnk cuma separuh saja, & yg separuh lagi jadinya sebulan kata petugas samsatnya, infonya kehabisan material.

Kalo telat bayar pajak kena denda, giliran dibayar sebelum jatuh tempo pelayanan dari samsat nya & pemerintah terutama pemda jateng kurang memuaskan.

HASIL KLARIFIKASI TERKAIT DENGAN LAPOR GUB

Tanggal aduan : 20 Juni 2023

UPPD : Kab. Kendal

Bukti lampiran : Ada

Isi/pokok adun :

1. Ada 2 (dua) komplain Wajib Pajak ke Gubernur atas kinerja Samsat Kendal antara lain :
 - a. Ganti plat Kendaraan, dituliskan standar pelayanan 50 menit , tapi ganti plat Kendaraan di Samsat Kendal 3 jam an;
 - b. STNK Cuma separuh saja, yang separuh lainnya jadinya sebulan , infonya petugas kehabisan material;
Kalau telat bayar pajak kena denda, giliran dibayar sebelum jatuh tempo pelayanan dari Samsatnya & Pemerintah kurang memuaskan.
2. Tanggal klarifikasi : 21 Juni 2023
Waktu klarifikasi : 08.30 WIB
3. Klarifikasi :
 - a. Laporan kami terima dan akan dikoordinasikan dan ditindaklanjuti segera;
 - b. Kami dari Samsat Kab. Kendal menyampaikan permohonan maaf kepada Masyarakat/ Wajib Pajak yang kurang puas atas pelayanan Samsat Kab. Kendal ;
 - c. Apa yang disampaikan oleh Wajib Pajak, memang betul, bahwa sesuai SOP yang ada di pelayanan Samsat Kab. Kendal, untuk proses ganti plat/Nopol, yang tertulis di ruang pelayanan, memerlukan waktu sekitar 50 menit. Namun demikian, karena kondisi di lapangan saat itu banyak Wajib Pajak yang mengurus pajak 5 (lima) tahunan atau melakukan proses-proses lain, maka secara otomatis Petugas membutuhkan waktu yang agak lama untuk melakukan penyelesaian sesuai nomor urut nomor antrian.
 - d. Yang terkait dengan dokumen STNK, untuk saat ini memang stok persediaan material yang ada di Samsat Kab. Kendal benar habis, sehingga banyak STNK yang belum jadi, hal ini menjadi bahan evaluasi kami dan sudah kami koordinasikan dengan Petugas Kepolisian untuk meningkatkan pelayanan;
 - e. Untuk percepatan pelayanan, apabila blanko STNK sudah tersedia/datang, di Samsat Kendal, akan kami hubungi langsung kepada Wajib Pajak atau diberitahukan melalui Medsos UPPD/Samsat Kab. Kendal.

Kendal, 21 Juni 2023

Kepala UPPD Kabupaten Kendal



RETNO PANTJA INDAH. W, S.H. M.H *W*
NIP. 19670627 199403 2 003