



PEMERINTAH PROVINSI JAWA TENGAH
BADAN PENGELOLA PENDAPATAN DAERAH
UNIT PENGELOLAAN PENDAPATAN DAERAH (UPPD) KAB. BANYUMAS
Jl. Prof. Dr. M.Yamin No. 7 Telp. 0281-637801 Fax. 0281- 63151 Purwokerto 53142

LEMBAR DISPOSISI

Surat dari : LAPORGUB
No.Surat : -
Tgl.Surat : -

Diterima Tgl. : 24 Agustus 2023
No. Agenda : 045.2/083
surat
Sifat :

Sangat Segera Segera Rahasia

KELUHAN PELAYANAN

Hal :

Diteruskan Kepada Sdr :

- Sub.Bag TU
- Kasi PKB
- Kasi Retribusi Pendapatan Lain dan Penagihan
-
-
-

Dengan hormat harap :

- Tanggapan dan Saran
- Proses lebih lanjut
- Koordinasi / Konfirmasi
-

Catatan :

→ Konfirmasi ke WP ybs
→ untuk menjadi perhatian perbaikan pelayanan.

f 24/8-2023

 **Detail Aduan**

Tanggal : Selasa, 22 Agustus 2023 - 13:53 WIB
Kanal : Website
Lokasi : PURWOKERTO SELATAN, KABUPATEN BANYUMAS
Kategori : KEUANGAN DAN ASET
Topik : KELUHAN PELAYANAN SAMSAT
Sub Kategori : KELUHAN PELAYANAN, PELAYANAN SAMSAT, JAM PELAYANAN, PELAYANAN LAMBAT
Instansi : BADAN PENGELOLA PENDAPATAN DAERAH (BAPENDA)
Tipe Aduan : Public

 **Lampiran Foto**



 **Isi Aduan**

samsat terpadu purwokerto pelayanan sangat lambat, untuk layanan bbn saya nunggu sudah lebih dari 3 jam.

HASIL KLARIFIKASI ADUAN PADA LAPORGUB

Tanggal Aduan	:	22 Agustus 2023
UPPD	:	Banyumas
Bukti Laporan	:	Terlampir
Isi Aduan	:	Samsat terpadu purwokerto pelayanan sangat lambat, untuk layanan bbn saya nunggu sudah lebih dari 3 jam.
Tanggal Klarifikasi	:	24 Agustus 2023
Waktu Klarifikasi	:	08.00 WIB laporan diterima 09.00 WIB klarifikasi dengan Wajib Pajak
Tempat Klarifikasi	:	Kanal Aduan LapGub
Hasil Klarifikasi	:	

Menindaklanjuti aduan wajib pajak terkait pelayanan Samsat Banyumas yang lambat, SAMSAT Banyumas mengucapkan permohonan maaf kepada wajib pajak atas ketidaknyamanannya telah menunggu lama melalui kanal aduan LapGub. Tim penanganan aduan tidak dapat melakukan konfirmasi dan klarifikasi secara langsung kepada pelapor dikarenakan pelapor tidak berkenan memberikan nomor HPnya kepada SAMSAT Banyumas melalui kanal aduan LapGub.

Lebih lanjut, tim penanganan aduan SAMSAT Banyumas mengadakan rapat koordinasi guna monitoring dan evaluasi pelayanan SAMSAT Banyumas. Rapat koordinasi diadakan pada:

Hari/ tanggal	:	Kamis/ 24 Agustus 2023
Waktu	:	Pukul 10.00 s/d 10.45
Tempat	:	Ruang Kasi PKB

Rapat dihadiri oleh:

1. Kasi PKB UPPD Kab. Banyumas.
2. Baur STNK Samsat Banyumas.
3. Petugas Jasa Raharja SAMSAT Banyumas.

Hasil rapat koordinasi:

1. Telah dilakukan monitoring dan evaluasi bersama atas pelayanan SAMSAT, mulai dari cek fisik kendaraan sampai dengan penyerahan STNK dan Plat nomor.
2. Kelambatan dalam hal pelayanan terjadi karena anggota kepolisian di SAMSAT Banyumas sering ditugaskan untuk giat di luar SAMSAT sehingga kekurangan personil di bagian pendaftaran.

3. Banyak berkas wajib pajak yang sudah masuk ke loket pendaftaran SAMSAT tapi belum bisa diinput pendaftaran karena belum terinput di ERI BPKB Satlantas Polresta Banyumas sehingga menimbulkan penumpukan berkas di bagian pendaftaran SAMSAT.
4. Untuk kendala tersebut akan dilakukan perbaikan bersama dan dilakukan koordinasi dengan Baur BPKB Satlantas Polresta Banyumas guna meningkatkan pelayanan prima kepada wajib pajak.

Demikian hasil klarifikasi UPPD Kabupaten Banyumas atas pengaduan dengan nomer aduan #LGWP91422152, untuk menjadi periksa.

Purwokerto, 24 Agustus 2023

An. Kepala UPPD Kab. Banyumas



RIZA UYUN INDRIYANI, SE, M.Akun.

NIP. 19881119 201101 2 011

LAMPIRAN
FOTO RAPAT KOORDINASI MONEV PELAYANAN SAMSAT BANYUMAS

