

HASIL KLARIFIKASI LAPOR GUB

Tanggal Aduan : 5 Desember 2023
UPPD : Kabupaten Cilacap
Isi Aduan : SAMSAT Majenang, Cilacap, Jawa Tengah melakukan pungli dan praktek percaloan. Saya membayar pajak kendaraan bermotor, petugas Imam mengatakan biaya Rp 245.000,- padahal yang tercantum Rp 242.000,-. Saya menyerahkan uang sejumlah Rp 250.000,- lalu dikembalikan Rp 5.000,-. Saya memperhatikan sejak saya datang, petugas selalu menyebutkan akhir nominal antara lima ribuan atau puluhan ribu, tidak pernah menyebutkan missal dua ribu atau seribu. Ada calo juga yang memfasilitasi jika membayar pajak tanpa membawa KTP. Mohon ditindaklanjuti. Terima kasih

Tanggal Klarifikasi : 5 Desember 2023
Waktu Klarifikasi : Ruang Staf Samsat Pembantu Majenang
Klarifikasi :

1. Proses pembayaran pajak tahunan dapat dilakukan di Samsat Keliling Majenang yang melibatkan unsur POLRI, BAPENDA, dan Petugas Kasir Bank Jateng.
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 dilanjutkan meng krosscek serta mengevaluasi staf Samsat Pembantu Majenang terkait proses pelayanan di Samsat Majenang.
4. Pada tanggal 5 Desember 2023 petugas dari Kasir Bank Jateng berhalangan hadir yang dilampiri surat izin yang diketahui oleh Pimpinan Bank Jateng Cabang Pembantu Majenang, sehingga pelayanan Samkel dilaksanakan oleh petugas POLRI dan Petugas Bapenda, sehubungan dengan ketidakhadiran petugas dari Bank Jateng maka tugas kasir dilaksanakan oleh salah satu petugas yang hadir. Petugas sudah menjalankan SOP sesuai dengan aturan bahwa pembayaran pajak sesuai dengan nota pajak yang tertera

5. Telah dilaksanakan krosscheck terhadap petugas di lapangan, menurut keterangan petugas memang sempat terjadi kelalaian petugas dalam proses tersebut. Dan petugas tersebut mengakui adanya kelalaian tersebut. Segera kami tindaklanjuti dengan melaksanakan pembinaan internal terhadap petugas bersangkutan untuk dapat memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat, serta kami berkoodinasi dengan Bank Jateng terkait petugas pengganti apabila adanya ketidakhadiran kasir Bank Jateng agar Proses Pelayanan berjalan Maksimal.
6. Unsur Penyelenggara Samsat Majenang yaitu POLRI, BAPENDA, JR, dan Bank Jateng telah **SEPAKAT** bahwa tidak ada pungli dan praktek percaloan di seluruh layanan Samsat Pembantu Majenang, maka kami menghibau kepada masyarakat untuk tidak melakukan pembayaran lewat calo dan/atau memberi ruang terhadap petugas melakukan praktek pungli di Seluruh titik layanan Samsat Majenang serta kami aktif mensosialisasikan untuk berkendara dengan tertib dan berkas kendaraan sesuai dengan atas nama sendiri sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
7. Dengan adanya kejadian hal tersebut dan meminta maaf atas ketidaknyamanan wajib pajak dalam rangka pembayaran pajak dan perpanjangan STNK Tahunan. Dan aduan Bapak/Ibu akan kami jadikan evaluasi dan perbaikan kedepan.
8. Sehubungan dengan hal tersebut diatas kami sampaikan terima kasih.

Kepala UPPD Kabupaten Cilacap



FATMAWATI, SE

NIP. 19681006 199403 2 004

