

## HASIL KLARIFIKASI E-MAIL BAPENDA

Tanggal Aduan : 19 Mei 2025

UPPD : Kabupaten Cilacap

Isi Aduan : Selamat Siang Pak Bupati. Sebelumnya saya berterimakasih karena adanya kanal ini yang bisa menampung keluhan dan saran saya sebagai warga Jawa Tengah. Sebelumnya saya di sekitar pertengahan bulan April 2025 membayar pajak 5 tahunan bersamaan dengan balik nama BPKB. Jarak Rumah saya yang cukup jauh dengan samsat majenang mengharuskan saya untuk berangkat cukup pagi waktu itu (1jam). Sesampainya di samsat majenang tahap yandilakukan yaitu cek no rangka dan saya cukup beruntung walupun mendapat no 60 tetapi di siang itu sudah ada sektar 180 an antrian saat saya selesai cek no rangka. Saran saya untuk ruang tunggu meungkin bisa lebih di akomodir lagi karena sangat sedikit tempat layak untuk menunggu di saat cek rangka. Singkat cerita setelah cek rangka sudah selesai di sekitar pukul 10.00 saya menyerahkan berkas ke petugas yang ada di lantai 2. Kemudian berkas saya di cek oleh petugas dan diterima karena memang sudah lengkap, tetapi petugas mengatakan waktu itu “ tunggu aja yya mas, atau kalo engga nanti balik kesini pukul 4 sore” saya tidak ada dikasih antrian maupun ataupun kejelasan lain selain keterangan petugas tsb. Kemudian karena saya rumahnya cukup jauh dari samsat kemudian saya memutuskan untuk pergi ke coffee shop untuk mengerjakan pekerjaan dibandingkan harus memakan waktu dan tenaga lagi saat pulang. Di pukul 4 sore kemudian saya balik ke samsat lagi untuk harapannya sudah beres, tetapi saat saya tanyakan Kembali ke petugas yang menerima berkas saya, jawaban ya hanya “tunggu aja mas sambil duduk, nanti bakalan dipanggil” padahal di sore itu masih cukup banyak orang yang menunggu, kemudian saya tanyakan ke orang2 yan menunggu di lantai 2 dengan urusan yang sama (balik nama + bayar pajak), orang2 tersebut ternyata mengeluhkan yang sama seperti saya yang dari awal hanya disuruh menunggu nunggu saja tanpa ada kepastian, bahkan banyak juga yang mem follup ke petugas terkait perkembangan berkasnya sudah selesai atau belum. Bahkan di sore itu ada beberapa orang juga yang ternyata sudah dari hari sebelumnya dan dijanjikan di hari itu tetapi katanya suruh Kembali lagi di hari keesokannya lagi sampai sore itu masih belum kelar juga. Singkat cerita sudah pukul 7 malam tetapi di ruang itu dengan masalah yang sama seperti saya masih ada sekitar 25 orang yang masih menunggu tetapi petugas disana terlihat sangat cuek akan keluhan kami petugas Nampak terlihat mengerjakan sesuatu tetapi tampak tidak terstruktur karena jika berpatokan dari nomer antrian pada saat di cek rangka ada orang dg nomer antrian akhir tapi selesai di hari itu tetapi abnyak juga bahkan yang nomer antrian awal malah belum selesai di malam itu bahkan sampai di kemudian harinya lagi. Ohon untuk di evaluasi prosedur kerjanya, sehingga kita juga tau berkas kita sudah mana dan masih berapa lama lagi, karena di samsat tidak ad anomer antrian sama sekali untuk urusan BPKB, memang waktu itu ada program pemutihan tetapi sudah seyogyanya pelayanan tetap harus diutamakan kita ibaratnya masyaraka di samsat itu MEMBAYAR bukan MEMINTA, seperti saja kami masih merasa dipersulit. Mohon pak bupati bisa menangani masalah ini ataupun meneruskan masalah ini ke pihak yang tepat, jika masih ragu bisa datang langsung ke lapangan atau hal yang paling gampang adalah cek diulacan google maps. Jateng pasti bisa maju jika hal-hal kecil seperti ini bisa dibenahi!

Tanggal Klarifikasi : 19 Mei 2025

Waktu Klarifikasi : Ruang Aula Samsat Majenang

Klarifikasi

1. Kepala UPPD dan Kasi PKB memberikan perintah kepada Koordinator Samsat Pembantu Majenang untuk menindaklanjuti laporan tersebut.
2. Proses balik nama kendaraan bermotor dan pembayaran pajak kendaraan dilakukan di Samsat Pembantu Majenang yang melibatkan unsur POLRI, BAPENDA , Petugas Jasa Raharja, dan Bank Jateng.
3. Telah dilaksanakan koordinasi terkait aduan tersebut.
4. Proses **PENERIMAAN dan PEMERIKSAAN** berkas fisik balik nama kendaraan bermotor dilaksanakan oleh Samsat Pembantu Majenang. Namun, proses penginputan data yang berhubungan dengan **PERUBAHAN** Data Registrasi dan

identifikasi (Regident) Kendaraan dilaksanakan atau **DIINPUT dan DIPERIKSA** kembali oleh **Bagian BPKB SATLANTAS POLRESTA CILACAP via Online di Cilacap**, sehingga proses ini memakan waktu yang cukup lama karena bagian BPKB POLRESTA Cilacap membawahi pelayanan seluruh Regident se-Kabupaten Cilacap, sedangkan antusiasme masyarakat sangat tinggi dalam memanfaatkan Program Pemutihan SAMSAT JAWA TENGAH. Terkait nomor antrian khusus loket perubahan Regident selama ini tidak menggunakan nomor antrian, karena di hari biasa selain adanya Program Pemutihan Kendaraan Bermotor untuk pemrosesan loket tersebut tergolong rendah. Namun, hal ini akan menjadi masukan kami untuk proses pelayanan ke depannya.

5. Untuk keterangan lebih lanjut dapat menghubungi Kontak Person Baur BBN II Samsat Majenang ke No. **HP. 085287160007 (BRIPKA. WAHYU DWI JATMIKO)**
6. Dengan adanya kejadian hal tersebut dan meminta maaf atas ketidaknyamanan wajib pajak dalam rangka proses pelayanan di SAMSAT Majenang Dan aduan Bapak/Ibu akan kami jadikan evaluasi dan perbaikan kedepan.
7. Sehubungan dengan hal tersebut diatas kami sampaikan terima kasih.

Cilacap, 20 Mei 2025

Kepala UPPD Kabupaten Cilacap



FATMAWATI, SE

NIP. 19681006 199403 2 004

