

HASIL KLARIFIKASI ADUAN PADA LAPOR GUB

TANGGAL ADUAN : 17 JUNI 2025
UPPD : UPPD KOTA SEMARANG 1
BUKTI LAPORAN : TERLAMPIR
ISI ADUAN : PADA JUMAT 13 JUNI 2025 JAM 14.00 WIB SAYA MENGUNJUNGI SAMSAT YANG BERADA DI MALL CIPUTRA KOTA SEMARANG UNTUK MEMBAYAR PAJAK. DI SITU, BEBERAPA KALI SAYA LIHAT TERJADI PERGANTIAN KARYAWAN YANG MELAYANI PEMBAYARAN PAJAK. SATU MOMEN SAYA LIHAT KARYAWAN BAPAK-BAPAK PADA BAGIAN PENERIMAAN BERKAS BERLAKU KURANG SOPAN PADA WAJIB PAJAK. BEBERAPA KALI TERLIHAT KARYAWAN BAPAK-BAPAK ITU BERSIKAP "MENYURUH". SEBAGAI CONTOH, KETIKA ADA YANG MAU MENARUH BERKAS, BAPAK ITU HANYA BILANG "TARUH DI SINI" & "PLASTIKNYA DICOPOT DULU". KEMUDIAN DILANJUTKAN DENGAN BERKATA "DUDUK PAK/BU". INTONASINYA PUN TIDAK MENYENANGKAN. 3S (SALAM, SAPA, SENYUM) TIDAK DITERAPKAN OLEH DIA. BAHKAN SEKALI WAKTU ADA BAPAK-BAPAK TUA YANG MAU MENGURUS PAJAK KENA HARDIK OLEH PEGAWAI BAPAK-BAPAK ITU. KAMI DI SINI DENGAN KERELAAN MEMBAYAR PAJAK, TETAPI JUSTRU DISAMBUT DENGAN TIDAK MENYENANGKAN. KARYAWAN BAPAK-BAPAK ITU HARAP DIBINA TERLEBIH DAHULU. BIASAKAN UNTUK MENGGUNAKAN KATA "TOLONG" DAN "SILAKAN". SAYA JUSTRU MENGAPRESIASI MAS-MAS YANG BERADA DI BAGIAN KASIR. DIA SOPAN DAN MENERAPKAN 3S. SANGAT BERBEDA DENGAN KARYAWAN YANG JAUH LEBIH TUA DARINYA.

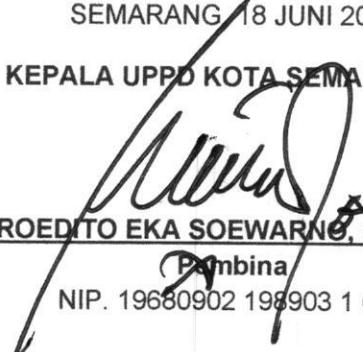
TANGGAL KLARIFIKASI : 18 JUNI 2025
WAKTU KLARIFIKASI : 10.00 WIB
TEMPAT KLARIFIKASI : UPPD KOTA SEMARANG 1
HASIL KLARIFIKASI : KAMI UCAPKAN TERIMA KASIH KEPADA BAPAK/IBU ATAS KELUHAN DAN INFORMASI YANG TELAH DISAMPAIKAN KEPADA KAMI SAMSAT KOTA SEMARANG I.

SEBELUMNYA KAMI SAMPAIKAN PERMOHONAN MAAF SEBESAR-BESARNYA ATAS KETIDAKNYAMANAN PADA PELAYANAN KAMI.

TERIMAKASIH TELAH MEMBAYAR PAJAK KENDARAAN BERMOTOR BAPAK/IBU DI SAMSAT GERAI MALL CIPUTRA, DAN SELANJUTNYA KAMI SEGERA MELAKUKAN PEMBINAAN DAN TEGURAN TERTULIS SERTA PERBAIKAN PADA PELAYANAN KAMI.

SEMARANG 18 JUNI 2025

KEPALA UPPD KOTA SEMARANG 1


R. ROEDITO EKA SOEWARNO, S.SOS, MM

(Pembina)
NIP. 19680902 198903 1 003

Rincian Aduan :
LGWP06846564

Progress

Public

KOTA SEMARANG, 17 Jun 2025

Pada Jumat 13 Juni 2025 jam 14.00 WIB saya mengunjungi Samsat yang berada di Mall Ciputra Kota Semarang untuk membayar pajak. Di situ, beberapa kali saya lihat terjadi pergantian karyawan yang melayani pembayaran pajak. Satu momen saya lihat karyawan bapak-bapak pada bagian penerimaan berkas berlaku kurang sopan pada wajib pajak. Beberapa kali terlihat karyawan bapak-bapak itu bersikap "menyuruh". Sebagai contoh, ketika ada yang mau menaruh berkas, bapak itu hanya bilang "taruh di sini" & "plastiknya dicopot dulu". Kemudian dilanjutkan dengan berkata "duduk Pak/Bu". Intonasinya pun tidak menyenangkan. 3S (salam, sapa, senyum) tidak diterapkan oleh dia. Bahkan sekali waktu ada bapak-bapak tua yang mau mengurus pajak kena hardik oleh pegawai bapak-bapak itu. Kami di sini dengan kerelaan membayar pajak, tetapi justru disambut dengan tidak menyenangkan. Karyawan bapak-bapak itu harap dibina terlebih dahulu. Biasakan untuk menggunakan kata "tolong" dan "silakan". Saya justru mengapresiasi mas-mas yang berada di bagian kasir. Dia sopan dan menerapkan 3S. Sangat berbeda dengan karyawan yang jauh lebih tua darinya.