

**REGISTER PENGADUAN MASYARAKAT MELALUI MEDIA SOSIAL
KANTOR PELAYANAN PAJAK DAERAH DI KABUPATEN SLEMAN**

NO REGISTER	NAMA PELAPOR	TANGGAL ADUAN	JENIS LAYANAN	POKOK ADUAN	TINDAK LANJUT	TANGGAL PENYELESAIAN	STATUS
0001/I/IG/2021	@muhammad_adam114	06-Jan-21	BN II	WP mendapatkan pelayanan yang cukup lama karena berkas yang terselip bersama dengan berkas biro jasa	Evaluasi kesamsatan untuk petugas agar lebih teliti lagi dalam mengerjakan berkas pemohon dengan sesuai urutan yang ada /06/0/2021	06-Jan-21	CLOSE
0001/I/WA/2021	0895 3982 69273	08-Jan-21	Perpanjangan Pajak Tahunan	Proses perpanjangan pajak tahunan secara online yang tetap masih membuat sulit dan cenderung mengalami kemunduran. Wajib pajak masih tetap harus datang ke Kantor Samsat untuk melakukan pencetakan SKPD dan pengesahan STNK.	Melakukan koordinasi dengan Tim Pembina Samsat untuk melakuka inovasi mengenai pembayaran pajak /08/01/2021		OPEN
0002/I/IG/2021	@ari_pras55	14-Jan-21	Perpanjangan Pajak Tahunan	Adanya oknum calo yang menawarkan jasanya di lingkungan SAMSAT Maguwoharjo	Koordinasi dengan kepala petugas keamanan dan kebersihan agar oknum yang melakukan hal tersebut tidak melakukan hal yang sama lagi. / 14/01/2021	14-Jan-21	CLOSE
0002/I/WA/2021	Achdiat Septiawan 0813 2843 3958	18-Jan-21	Perpanjangan Pajak Tahunan	Wajib pajak akan melakukan pembayaran pajak di Samsat Desa Pakem tetapi ada perbedaan data pada server sehingga ada kelebihan tagihan.	Wajib pajak diarahkan untuk menemui KaSie Pendaftaran dan Penetapan guna memperjelas perbedaan tagihan yang muncul. /18/01/21	18-Jan-21	CLOSE
0003/I/IG/2021	@mie_gorengenakk	26-Jan-21	Perpanjangan Pajak Tahunan	Kurangnya pemberitahuan mengenai informasi pelayanan	Ditindaklanjuti dengan pemasangan informasi mengenai jam pelayanan baik di depan Gedung Samsat Sleman ataupun melalui media sosial Samsat Sleman /26/01 /2021	26-Jan-21	CLOSE
0004/I/IG/2021	@wahyoe_peyex	29-Jan-21	Perpanjangan Pajak Tahunan	WP mengeluhkan yang dulunya bisa melakukan pembayaran via online sekarang sudah tidak bisa	Melakukan koordinasi dengan Tim Pembina Samsat untuk melakuka inovasi mengenai pembayaran pajak /29/01/2021		OPEN
0005/II/IG/2021	@rezkyputri26	01-Feb-21	Perpanjangan Pajak Lima Tahunan	Kurangnya pemberitahun mengenai pemberlakuan plat nomor cantik	Ditindaklanjuti dengan penginformasian mengenai mekanisme dan prosedur pemberlakuan nomor polisi pilihan /01/02/2021	01-Feb-21	CLOSE
0006/II/IG/2021	@styna	05-Feb-21	Perpanjangan Pajak Lima Tahunan	WP kurang informasi mengenai proses pengambilan plat nomor	Evaluasi kesamsatan untuk petugas agar selalu menyampaikan kepada Wajib Pajak untuk proses pengambilan plat nomor /05/02/2021	05-Feb-21	CLOSE
0003/II/WA/2021	0856 4342 3999	10-Feb-21	Perpanjangan Pajak 5 Tahunan	Wajib pajak mempertanyakan mengenai nomor pilihan. WP merasa jika sejak awal dia tidak pernah meminta nomor tersebut dan jika ingin terus menggunakan nomor tersebut harus membayar PNPB yang jumlahnya tidak sedikit.	Wajib pajak diarahkan untuk menemui Petugas di Loker terkait dengan penjelasan mengenai nomor-nomor pilihan dan mekanisme perubahan ataupun ketetapannya. /10/02/2021	10-Feb-21	CLOSE
0007/II/IG/2021	@dian.krwnn	17-Feb-21	Perpanjangan Pajak Tahunan	Melakukan pembayaran pajak melalui ATM BPD tetapi mesin tidak bekerja dengan baik (tidak mengeluarkan cetakan SKPD ataupun validasi STNK)	Ditindaklanjuti dengan penyampaian agar WP datang ke Kantor Samsat untuk pencetakan SKPD dan pengesahan STNK. Selanjutnya dilakukan koordinasi mengenai mesin ePosti yang mengalami kendala /17/02/2021	17-Feb-21	CLOSE
0004/II/WA/2021	0856 4385 6368	18-Feb-21	Perpanjangan Pajak 5 Tahunan	Wajib pajak merasa jika belum mendapatkan TNKB dan merasa tidak diingatkan kembali oleh petugas di Loker.	Evaluasi pelayanan kesamsatan untuk petugas di Loker Penyerahan STNK agar terus mengingatkan kepada wajib pajak yang sudah mengambil STNK untuk turun dan mengambil TNKB. /18/02/2021	18-Feb-21	CLOSE

**REGISTER PENGADUAN MASYARAKAT MELALUI MEDIA SOSIAL
KANTOR PELAYANAN PAJAK DAERAH DI KABUPATEN SLEMAN**

NO REGISTER	NAMA PELAPOR	TANGGAL ADUAN	JENIS LAYANAN	POKOK ADUAN	TINDAK LANJUT	TANGGAL PENYELESAIAN	STATUS
0008/II/IG/2021	@_yudapr	25-Feb-21	Perpanjangan Pajak Tahunan	Kesulitan membayar pajak karena perbedaan alamat, padahal sebelumnya bisa dilakukan.	WP dijelaskan mengenai prosedur pembayaran pajak dengan identitas alamat yang berbeda, dan diarahkan untuk tetap mengikuti prosedur yang ada /25/02/2021	25-Feb-21	CLOSE
0005/II/WA/2021	Lisanti Sogan Batik 0878 3883 2348	27-Feb-21	BN II	Data pada STNK berbeda dengan yang ada di identitas.	Wajib pajak diarahkan untuk datang langsung ke Kantor Samsat sehingga mempermudah koordinasi dengan petugas di Loker sehingga untuk tahun-tahun kedepannya tidak ada kesalahan. /27/02/2021	27-Feb-21	CLOSE
0006/III/WA/2021	0857 5806 6096	01-Mar-21	BN II	Proses yang cukup lama dalam pelayanan di Loker Rubentina	Evaluasi pelayanan kesamsatan untuk petugas di Loker Rubentina agar lebih tepat lagi dalam memberikan pelayanan. Jikapun tidak bisa memberikan pelayanan dengan cepat, diharapkan menginformasikan kepada wajib pajak terlebih dahulu. /01/03/2021	01-Mar-21	CLOSE
0009/III/IG/2021	@adamirianto05	04-Mar-21	Perpanjangan Pajak Tahunan & Lima Tahunan	Aplikasi Info PKB DIY yang tidak merespon saat dilakukan pengecekan	Ditindaklanjuti dengan penyampaian bahwa ada beberapa kemungkinan mengenai alasan tidak bekerja dengan baik aplikasi, selanjutnya dilakukan koordinasi dengan Tim Askom mengenai kendala yang dialami wajib pajak. Diharapkan nantinya akan ada informasi yang lebih jelas mengenai status kendaraan /04/03/21	04-Mar-21	CLOSE
0007/III/WA/2021	0822 2728 2089	10-Mar-21	BN II	Loker cek fisik tutup tidak sesuai dengan jam pelayanan	Evaluasi pelayanan kesamsatan untuk petugas kesamsatan agar tetap melayani wajib pajak sesuai dengan jam pelayanan yang sudah ditetapkan. /10/03/2021	10-Mar-21	CLOSE
0010/III/IG/2021	@ariwishful	18-Mar-21	Perpanjangan Pajak Tahunan	WP mengeluhkan mengenai informasi yang kurang jelas saat akan melakukan pembayaran pajak	Evaluasi kesamsatan agar petugas lebih aktif dalam memberikan informasi mengenai kesamsatan /07/04/2021	18-Mar-21	CLOSE
0008/III/WA/2021	0856 4341 3314	24-Mar-21	Perpanjangan Pajak 5 Tahunan	Wajib pajak merasa ada pungutan yang tidak sesuai pada loker cek fisik kendaraan	Ditindaklanjuti dengan penginformasian mengenai prosedur dan standar pelayanan pada Kantor Samsat serta evaluasi pelayanan kesamsatan kepada Kanit Regident yang ditujukan kepada petugas Loker Cek Fisik untuk bertindak dengan tegas jika ada yang pungutan yang tidak sesuai dengan yang tercantum pada SKPD. /24/03/2021	24-Mar-21	CLOSE
0001/III/FB/2021	Su Ed	29-Mar-21	Perpanjangan Pajak Tahunan	Bapak Su Ed menanyakan mengapa adanya perbedaan dalam jumlah pajak yang dibayarkan. Beliau merasa yang seharusnya pajak yang ia bayarkan turun, ini malah ada kenaikan. Su ed juga menanyakan mengenai dasar dari penentuan nominal pajak sehingga muncul nominal pajak tersebut.	Ditindaklanjuti dengan memberikan penjelasan bahwa pemohon ternyata memiliki denda Jasa Raharja, hal inilah yang membuat adanya perbedaan jumlah pajak yang harus dibayarkan. Memberikan penjelasan pula terkait adanya perbedaan NJKB antar daerah. /30/03/2021	30-Mar-21	CLOSE

**REGISTER PENGADUAN MASYARAKAT MELALUI MEDIA SOSIAL
KANTOR PELAYANAN PAJAK DAERAH DI KABUPATEN SLEMAN**

NO REGISTER	NAMA PELAPOR	TANGGAL ADUAN	JENIS LAYANAN	POKOK ADUAN	TINDAK LANJUT	TANGGAL PENYELESAIAN	STATUS
0002/III/FB/2021	Dimas Cahyo	30-Mar-21	Perpanjangan Pajak Tahunan & 5 Tahunan	Angga menanyakan mengapa Wajib Pajak tidak bisa melakukan perpanjangan pajak tanpa memiliki identitas asli sesuai STNK	Ditindaklanjuti dengan memberikan penjelasan bahwa persyaratan yang diwajibkan ada salah satunya adalah Identitas asli. Petugas hanya akan memproses permohonan perpanjangan pajak jika semua persyaratan terpenuhi. /30/03/2021	30-Mar-21	CLOSE
0003/III/FB/2022	Angga Survive	31-Mar-21	Perpanjangan Pajak Tahunan & 5 Tahunan	Angga menanyakan mengapa Wajib Pajak tidak bisa melakukan perpanjangan pajak tanpa memiliki identitas asli sesuai STNK	Ditindaklanjuti dengan memberikan penjelasan bahwa persyaratan yang diwajibkan ada salah satunya adalah Identitas asli. Petugas hanya akan memproses permohonan perpanjangan pajak jika semua persyaratan terpenuhi. /30/03/2021	31-Mar-21	CLOSE
0004/III/FB/2022	Sunarti	31-Mar-21	Perpanjangan Pajak Tahunan	Sunarti mengeluhkan kenapa ada perbedaan nominal pajak yang dibayarkan. Sunarti merasa jumlah yang dibayarkan tidak sesuai dengan yang tertera di notice	Dijelaskan bahwa tidak mungkin ada perbedaan dalam jumlah pembayaran. Jika memang ada tambahan pembayaran, akan diberikan bukti fisik pembayaran tersebut. /31/03/2021	31-Mar-21	CLOSE
0011/IV/IG/2021	@lemari_lemari_octi	06-Apr-21	Perpanjangan Pajak Tahunan	WP mengeluhkan ketika ingin membayar perpanjangan pajak tahunan di Samsat Pembantu Maguwo tidak bisa dan harus dilakukan di Samsat Induk karena adanya perbedaan data ketika diinput.	WP dibantu untuk menyesuaikan data via daring sehingga tidak perlu datang ke Samsat Induk untuk melakukan pembetulan data. Nantinya WP dapat melakukan pembayaran pajak dengan mudah dan bisa dilakukan di Gerai Samsat manapun. 07/04/2021	07-Apr-21	CLOSE
0012/IV/IG/2021	@ndaru_gunawan @blendunk	07-Apr-21	Perpanjangan Pajak Tahunan	Aplikasi E-Samsat Nasional yang sampai sekarang belum bisa digunakan kembali, padahal sangat memudahkan WP dalam pembayaran pajak.	Melakukan koordinasi dengan Tim Pembina Samsat untuk melakukan inovasi mengenai pembayaran pajak /07/04/21		OPEN
0013/IV/IG/2021	@nurulkhitii	10-Apr-21	Perpanjangan Pajak Tahunan & Lima Tahunan	Wajib pajak mengeluhkan untuk harga fotokopi yang cukup mahal tetapi kurang jelas	Ditindaklanjuti dengan menyampaikan kepada rekanan. /10/04/2021	10-Apr-21	CLOSE
0014/IV/IG/2021	@segoro_bumi	10-Apr-21	Perpanjangan Pajak Tahunan & Lima Tahunan	Wajib pajak mengeluhkan untuk harga fotokopi yang cukup mahal tetapi kurang jelas	Ditindaklanjuti dengan menyampaikan kepada rekanan. /10/04/2021	10-Apr-21	CLOSE
0015/IV/IG/2021	@_yabes	14-Apr-21	Perpanjangan Pajak Tahunan	WP mengeluhkan kenapa proses yang dahulu sempat mudah sekarang harus dipersulit lagi dengan tidak adanya Samsat Online Nasional	Ditindaklanjuti dengan penyampaian bahwa WP bisa melakukan pembayaran melalui aplikasi Gojek di sub menu GoTagihan. Melakukan koordinasi dengan Tim Pembina Samsat untuk melakukan inovasi mengenai pembayaran pajak / 14/04/2021		OPEN
0009/IV/WA/2021	Irfan Rifki 0856 4336 6582	28-Apr-21	Perpanjangan Pajak Tahunan	Proses perpanjangan pajak tahunan secara online yang tetap masih membuat sulit. Wajib pajak masih tetap harus datang ke Kantor Samsat untuk melakukan pencetakan SKPD dan pengesahan STNK.	Melakukan koordinasi dengan Tim Pembina Samsat untuk melakukan inovasi mengenai pembayaran pajak /28/04/2021		OPEN

**REGISTER PENGADUAN MASYARAKAT MELALUI MEDIA SOSIAL
KANTOR PELAYANAN PAJAK DAERAH DI KABUPATEN SLEMAN**

NO REGISTER	NAMA PELAPOR	TANGGAL ADUAN	JENIS LAYANAN	POKOK ADUAN	TINDAK LANJUT	TANGGAL PENYELESAIAN	STATUS
0016/V/IG/2021	@novitacahya17	02-Mei-21	Blokir Kendaraan	WP mengeluhkan tidak diberikan arahan yang tepat saat ingin mengetahui status kendaraannya.	Evaluasi pelayanan kesamsatan dengan memberikan arahan kepada petugas agar lebih memberikan arahan yang baik dan jelas kepada wajib pajak. /02/05/2021	02-Mei-21	CLOSE
0017/V/IG/2021	@jatipramana	10-Mei-21	Perpanjangan Pajak Tahunan	Masih banyak biro jasa yang menawarkan jasanya diarea SAMSAT	Dilakukan koordinasi dengan petugas keamanan mengenai biro jasa yang mengganggu wajib pajak /10/05/2021	10-Mei-21	CLOSE
0001/VII/TW/2021	@solidstateride	11-Mei-21	BN II	WP mengeluhkan proses pelayanan yang sangat lama dan harus beberapa kali kembali ke Kantor Samsat dalam rentang waktu yang cukup lama	Ditindaklanjuti dengan menjelaskan kepada wajib pajak tentang prosedur dan alur pelayanan dari Samsat dan selanjutnya wajib pajak tersebut diarahkan untuk menghubungi CP untuk penjelasan lebih lanjut./11/05/2021	11-Mei-21	CLOSE
0018/V/IG/2021	@ipuk_wae	05-Jun-21	Perpanjangan Pajak Tahunan	Petugas kurang ramah dalam memberikan informasi mengenai tunggakan pajak di Samsat Corner Kantor Kas Bank BPD Godean	Evaluasi kesamsatan agar petugas pelayanan lebih ramah lagi dalam memberikan informasi mengenai kesamsatan kepada wajib pajak /25/06/2021	05-Jun-21	CLOSE
0010/VI/WA/2021	0813 7706 0196	09-Jun-21	Perpanjangan Pajak Tahunan	Mahasiswa yang berasal dari luar DIY ingin melakukan perpanjangan pajak tahunan dengan meminta dispensasi. Tetapi ketika mahasiswa tersebut datang masih tetap dipersulit.	Evaluasi pelayanan kesamsatan untuk petugas yang berwenang agar tetap membantu proses perpajakan tersebut. /09/06/2021	09-Jun-21	CLOSE
0011/VI/WA/2021	0856 4330 0959	20-Jun-21	Perpanjangan Pajak Tahunan	Proses perpanjangan pajak tahunan secara online yang tetap masih membuat sulit. Wajib pajak masih tetap harus datang ke Kantor Samsat untuk melakukan pencetakan SKPD dan pengesahan STNK.	Melakukan koordinasi dengan Tim Pembina Samsat untuk melakukan inovasi mengenai pembayaran pajak /20/06/2021		OPEN
0019/VI/IG/2021	@ardi_js	25-Jun-21	BN I	Menanyakan kenapa plat yang didapat kualitasnya kurang baik. Beliau merasa saat diberitahu oleh Dealer, samsatlah yang salah karena memberikan plat dengan kualitas yang kurang baik.	Dilakukan koordinasi dengan Pihak POLRI terkait kurang baiknya produk yang diterima oleh wajib pajak /25/06/2021	25-Jun-21	CLOSE
0020/VI/IG/2021	@jejerahmaa	28-Jun-21	BN II	Pengurusan Rubentina yang memakan waktu lama dan tidak dipanggil sesuai urutan pendaftaran	Evaluasi kesamsatan untuk petugas agar lebih teliti lagi dalam mengerjakan berkas pemohon dengan sesuai urutan yang ada /28/06/2021	28-Jun-21	CLOSE
0002/VII/TW/2021	@kumendes_	30-Jun-21	BN II	WP mengeluhkan proses pelayanan yang cukup lama	Ditindaklanjuti dengan mengarahkan WP menghubungi nomor pojok simpatik agar bisa dilakukan koordinasi terkait dengan proses pelayanan. /30/06/2021	30-Jun-21	CLOSE