



LAPORAN MANAJEMEN KOMPLAIN

No. Dok :

KANTOR BERSAMA " SAMSAT "
KABUPATEN GUNUNGKIDUL

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kantor Pelayanan Pajak Daerah DIY di Kabupaten Gunungkidul sebagai organisasi pemerintahan dalam bidang pelayanan publik khususnya dalam pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor dari waktu ke waktu mengalami perkembangan pelayanan. Pelayanan yang pada awalnya hanya menunggu wajib pajak di satu titik, saat ini mulai mendekati wajib pajak agar mempermudah wajib pajak dalam melakukan pembayaran dengan membuka gerai pelayanan di 5 desa dan 4 Bank BPD, serta bis layanan keliling. Agar masyarakat mudah dalam melakukan pembayaran pajak juga dilakukan dengan melakukan pelayanan malam hari, penyederhanaan persyaratan pembayaran hanya dengan identitas asli dan STNK, serta pembayaran melalui ATM dengan e-posti. Berbagai upaya yang telah dilakukan tersebut agar masyarakat semakin mudah dan cepat dalam melakukan pembayaran pajak. Namun dalam memberikan pelayanan yang sudah mulai mudah dan dekat tersebut terkadang masih ada masyarakat yang membutuhkan informasi ataupun saran, sehingga perlu manajemen complain.

Penerapan manajemen complain diharapkan akan mampu memberikan pemecahan terhadap permasalahan organisasi dalam pelayanan kepada masyarakat sehingga perannya dapat berjalan maksimal. Lebih dari itu, melalui manajemen complain diharapkan mampu mendukung peningkatan kepuasan masyarakat khususnya wajib pajak. Penerapan manajemen complain pada Kantor Pelayanan Pajak Daerah DIY di Kabupaten Gunungkidul dalam mewujudkan harapan dan keinginan masyarakat dan meningkatkan akuntabilitas dan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan kesamsatan. Identifikasi resiko yang dilakukan meningkatkan kinerja pelayanan kesamsatan dan mengurangi resiko yang terjadi pada saat pelayanan sehingga mengurangi gangguan dan hambatan yang terjadi. Dengan kata lain, penyelenggaraan pelayanan publik yang dilaksanakan oleh Aparatur Pemerintah dalam berbagai sektor pelayanan, ternyata kinerjanya masih belum seperti yang diharapkan.

Kantor SAMSAT sebagai institusi publik terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat sebagai penerima pelayanan publik. Dengan ditetapkannya Peraturan Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 5 Tahun 2014

tentang Pelayanan Publik, diharapkan memberikan dampak nyata yang luas terhadap peningkatan pelayanan publik kepada masyarakat khususnya di Kantor Pelayanan Pajak Daerah DIY di Kabupaten Gunungkidul.

1.2 Maksud dan Tujuan Kegiatan

Maksud dan tujuan dari kegiatan identifikasi dan analisis manajemen komplain adalah :

1. Untuk mengidentifikasi, mengetahui dan menganalisis permasalahan yang dihadapi wajib pajak terkait pelayanan di Kantor Pelayanan Pajak Daerah DIY di Kabupaten Gunungkidul dapat dijadikan sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya.
2. Adanya data dan informasi untuk bahan pertimbangan kebijakan yang perlu diambil pada waktu yang akan datang antar unit penyelenggara pelayanan dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan.
3. Sebagai sarana pengawasan terhadap kinerja pelayanan Unit pelayanan Kantor Pelayanan Pajak Daerah Di Kabupaten Gunungkidul.
4. Untuk mengetahui dan mempelajari segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik pada Unit pelayanan Kantor Pelayanan Pajak Daerah Di Kabupaten Gunungkidul sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

1.3 Manfaat

Penyusunan kegiatan identifikasi dan analisis manajemen komplain kegiatan yang sangat penting karena hasilnya dapat bermanfaat sebagai berikut :

1. Diketuainya permasalahan dan solusi yang dialami masyarakat terkait dengan pelayanan terhadap wajib pajak.
2. Diketuainya kelemahan atau resiko yang kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik.
3. Memudahkan pihak berwenang dalam mempertimbangkan guna penetapan kebijakan pada masa yang akan datang.
4. Sebagai sarana pengawasan bagi masyarakat terhadap kinerja pelayanan Unit pelayanan Kantor Pelayanan Daerah Kabupaten Gunungkidul.
5. Diketuainya kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik pada Unit pelayanan Kantor Pelayanan Pajak Daerah DIY di Kabupaten

Gunungkidul sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

1.4 Hasil Yang Ingin Dicapai

Hasil yang ingin dicapai dalam kegiatan ini adalah untuk mengidentifikasi, mengetahui dan menganalisis permasalahan pelayananan wajib pajak dan memberikan tindak lanjut memberikan solusi bersangkutan yang dapat dijadikan sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik di Kantor Pelayanan Pajak Daerah DIY di Kabupaten Gunungkidul.

BAB II
EVALUASI MANAJEMEN KOMPLAIN
KANTOR PELAYANAN PAJAK DAERAH
DI KABUPATEN GUNUNG KIDUL
TAHUN 2021

2.1 MANAJEMEN KOMPLAIN

Dalam rangka mengatasi permasalahan berupa komplain dari wajib pajak, telah ditunjuk Pejabat Pengelola Pengaduan yang dibentuk berdasarkan Surat Keputusan Kepala Kantor Pelayanan Pajak Daerah DIY di Kabupaten Gunungkidul. Pejabat Pengelola Pengaduan terdiri dari Ketua, Sekretaris, dan Anggota dengan susunan sebagai berikut:

- Ketua : Kepala KPPD DIY di Kabupaten Gunungkidul
- Sekretaris : Kepala Seksi Pendaftaran dan Penetapan
- Anggota : Staf layanan

2.2 JALUR PENGADUAN

Untuk mengelola pengaduan dari masyarakat maka disediakan berbagai jalur layanan pengaduan antara lain melalui :

- Telepon : 0274 391209
- Whatsap : 082237681515
- Facebook : Samsat Wonosari
- Instagram : samsat_gunungkidul
- E-mail : samsatgunungkidul@yahoo.co.id



2.3 MEKANISME KOMPLAIN



2.4 IDENTIFIKASI MANAJEMEN KOMPLAIN

Tim Manejemen Komplain melakukan identifikasi dan evaluasi manajemen komplain dari risiko-risiko yang telah teridentifikasi.

No	JENIS KOMPLAIN	KATEGORI
1	KOMPLAIN TERHADAP PELAYANAN	RENDAH HIJAU
2	KOMPLAIN TERHADAP WAKTU PELAYANAN	RENDAH HIJAU
3	KOMPLAIN TERHADAP PETUGAS PELAYANAN	TIDAK ADA
4	KOMPLAIN TERHADAP BESARAN PAJAK DAN DENDA	TIDAK ADA
5	KOMPLAIN TERHADAP SARANA DAN PRASARANA	TIDAK ADA
6	KOMPLAIN TERHADAP PERSYARATAN	SEDANG

Keterangan :

RENDAH	RENDAH = 1 KALI DALAM SEBULAN
SEDANG	SEDANG =2-3 KALI DALAM SEBULAN
TINGGI	TINGGI=4-5 KALI DALAM SEBULAN
EKSTREM	EKSTREM =LEBIH DARI 6 KALI DALAM SEBULAN

2.5 EVALUASI MANAJEMEN KOMPLAIN

Dari complain yang telah teridentifikasi, dilakukan evaluasi. Evaluasi manajemen complain diolah berdasarkan data komplain yang ditemukan. Hasil evaluasinya adalah sebagai berikut:

No	IDENTIFIKASI KOMPLAIN (PROSES, AKTIFITAS, ANCAMAN)	KATEGORI	RENCANA TINDAK LANJUT	TINDAK LANJUT	BUKTI TINDAK LANJUT	STATUS (OPEN/ CLOSE)
1	KOMPLAIN TERHADAP PELAYANAN	RENDAH/ HIJAU	TANGGAPI SESUAI DENGAN PERATURAN YANG BERLAKU	SUDAH DILAKUKAN TANGGAPAN	WAJIB PAJAK PUAS	CLOSE

2	KOMPLAIN TERHADAP WAKTU PELAYANAN	RENDAH/ HIJAU	TANGGAPI SESUAI DENGAN PERATURAN YANG BERLAKU	SUDAH DILAKUKAN TANGGAPAN	WAJIB PAJAK PUAS	CLOSE
3	KOMPLAIN TERHADAP PETUGAS PELAYANAN	TIDAK ADA				
4	KOMPLAIN TERHADAP BESARAN PAJAK DAN DENDA	TIDAK ADA				
5	KOMPLAIN TERHADAP SARANA DAN PRASARANA	TIDAK ADA				
6	KOMPLAIN TERHADAP PERSYARATAN	KUNING/ SEDANG	TANGGAPI SESUAI DENGAN PERATURAN YANG BERLAKU	SUDAH DILAKUKAN TANGGAPAN	WAJIB PAJAK PUAS	CLOSE

Keterangan:

RENDAH	RENDAH = 1 KALI DALAM SEBULAN
SEDANG	SEDANG =2-3 KALI DALAM SEBULAN
TINGGI	TINGGI=4-5 KALI DALAM SEBULAN
EKSTREM	EKSTREM =LEBIH DARI 6 KALI DALAM SEBULAN

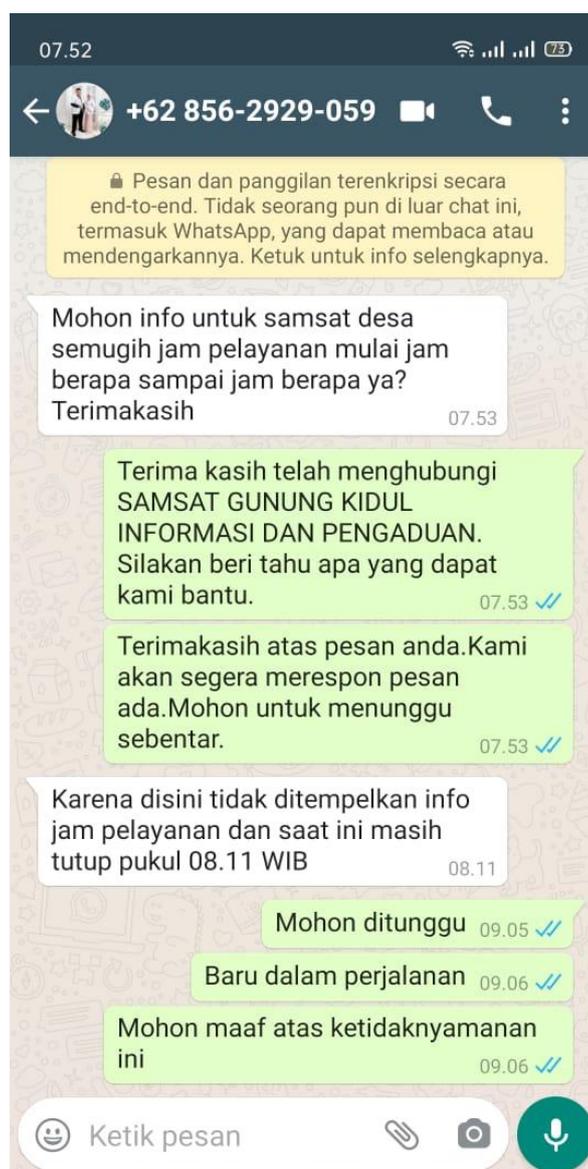
2.6 LAMPIRAN BUKTI TINDAK LANJUT MANAJEMEN KOMPLAIN

MONEV MANAJEMEN KOMPLAIN UNIT PENDAFTARAN DAN PENETAPAN

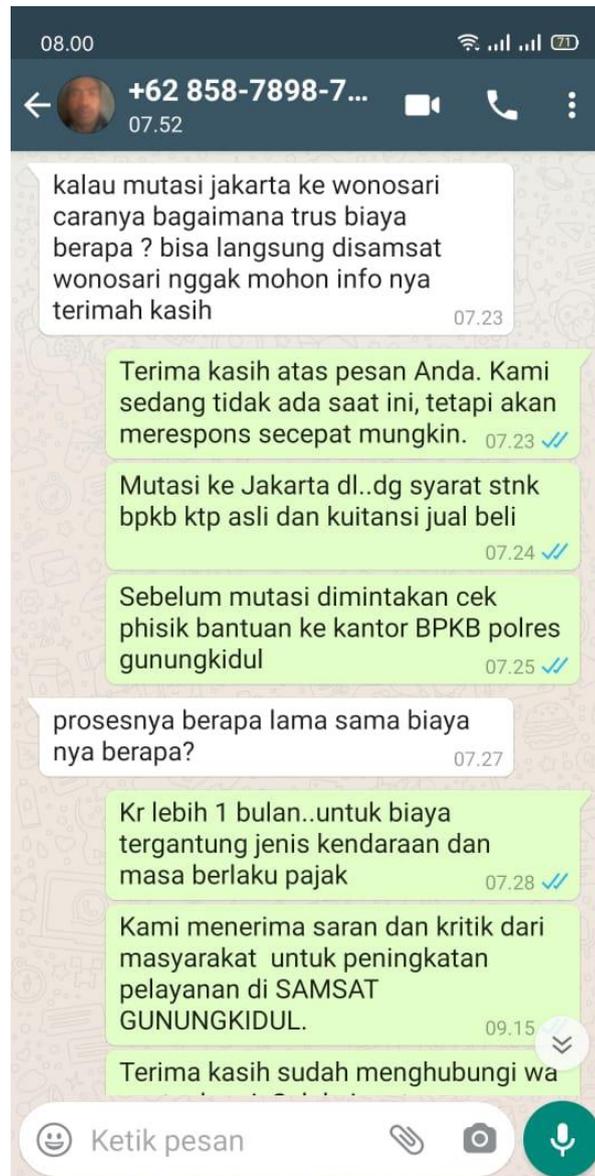
No	IDENTIFIKASI KOMPLAIN (PROSES, AKTIFITAS, ANCAMAN)	BUKTI TINDAK LANJUT	STATUS (OPEN/CLOSE)
1.	KOMPLAIN PELAYANAN	MENJAWAB SESUAI DENGAN PERTANYAAN BERDASARKAN PADA PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN YANG BERLAKU	CLOSE



No	IDENTIFIKASI KOMPLAIN (PROSES, AKTIFITAS, ANCAMAN)	BUKTI TINDAK LANJUT	STATUS (OPEN/CLOSE)
2.	KOMPLAIN WAKTU PELAYANAN	MENJAWAB SESUAI DENGAN PERTANYAAN BERDASARKAN PADA PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN YANG BERLAKU	CLOSE



No	IDENTIFIKASI KOMPLAIN (PROSES, AKTIFITAS, ANCAMAN)	BUKTI TINDAK LANJUT	STATUS (OPEN/CLOSE)
3.	KOMPLAIN TERHADAP PERSYARATAN	MENJAWAB SESUAI DENGAN PERTANYAAN BERDASARKAN PADA PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN YANG BERLAKU	CLOSE



Kahitna - Cantik (eclat cover) - Y... x (465 belum dibaca) - samsatguni... x +

mail.yahoo.com/d/folders/1/messages/50547.lang=id-ID&guce_referrer=aHR0cHM6Ly93d3cuZ29vZ2xlMmNvbS8&guce_referrer_sig=AQAAALNFE...

yahoo/mail Temukan pesan, dokumen, foto, atau orang

Tulis

Email Masuk 465

Belum Dibaca
Berbintang
Draft 90
Terkirim
Arsip
Spam
Sampah
Lebih sedikit

Tam... Sembunyikan

Foto
Dokumen
Langganan
Promo

Folder Tampilkan

Kembali Arsipkan Pindahkan Hapus Spam

(Tidak Ada Judul) 2 Yahoo/Email M...

bakul karak <rodeg345@gmail.com> Kepada: samsatgunungkidul@yahoo.co.id Jum, 30 Okt 2020 jam 11:29

Selamat siang pak... Saya mau bertanya. Bagaimana prosedur mutasi kendaraan R2 dari AB kodya ke AB gunungkidul... Dan apa saja dokumen yg harus saya persiapkan. Terimakasih

Samsat Gunungkidul <samsatgunungkidul@yahoo.co.id> Kepada: bakul karak Rab, 11 Nov 2020 jam 19:12

terimakasih, untuk mekanismenya adalah sebagai berikut:

1. Datang ke bagian BPKB Polres Gunungkidul untuk cek fisik mutasi masuk Gunungkidul. Persyaratannya adalah kendaraan harus dibawa, Dokumen STNK, BPKB dan Fotokopi KTP yang akan dijadikan atas nama kendaraan tersebut dan kwitansi jual beli atau hibah tergantung cara perolehan kendaraan tersebut diatas.
2. Setelah mendapatkan cek fisik tersebut silahkan cabut berkas di samsat asal dengan dilengkapi persyaratan seperti tersebut diatas.
3. Setelah mendapatkan arsip di samsat asal silahkan didaftarkan di bagian BPKB Polres Gunungkidul dan kemudian setelah BPKB terbit dilanjutkan ke bagian pendaftaran samsat Gunungkidul

Tampilkan pesan asli

BAB III

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

1.1 Kesimpulan

Dari hasil evaluasi manajemen komplain yang dilakukan, dapat disimpulkan, sebagai berikut:

Terdapat 2 komplain dengan tingkat kategori rendah (hijau) sebanyak 2 buah berupa aduan terhadap pelayanan dan waktu pelayanan. 1 komplain dengan kategori sedang berupa pertanyaan terhadap prosedur balik nama kendaraan bermotor dari luar Gunujgkidul. Semua komplain yang ada sudah ditindaklanjuti dan berstatus *Close*.

1.2 Rekomendasi

Rekomendasi yang dapat disampaikan sebagai berikut:

Komplain yang terjadi berkaitan dengan kurang tahunya masyarakat terhadap bukti pengesahan pada STNK, jam buka pelayanan pada samsat desa, dan prosedur mutasi kendaraan bermotor. Sosialisasi dengan berbagai media perlu dilakukan agar masyarakat dapat mengetahui pedoman perpajakan kendaraan bermotor