

## **DAFTAR REGISTRASI PENGADUAN SAMSAT KULON PROGO TAHUN 2021**

### **1. SABTU, 9 JANUARI 2021**

Identitas WP : -

Metode Penyampaian : Melalui kotak saran

Isi Keluhan : “Sebelumnya saya minta maaf bila terdapat kata/tulisan yang kurang berkenan. Dulu saya masuk instansi pemerintahan tidak pakai kemeja ditegur suruh pakai kemeja. Mohon untuk saran kritikan, sekarang masuk di ruangan ini ada yang pakai celan apendek sandal jepit dibiarkan saja. Mohon demi kerapian di instansi ini biar lebih baik. Sekali lagi bila kurang berkenan saya mohon maaf. Hanya saran & masukan. Harap maklum.”

Tanggapan : “Terimakasih untuk saran dan kritik yang sudah anda berikan. Mengenai hal berpakaian WP, kami mohon maaf tidak dapat memberikan tindak lanjut seperti yang adna harapkan. Karena hak berpakaian adalah hak pribadi pelayanan di jaman modern tidak menuntut customer untuk berpakaian resmi namun rapi. WP dating kesini untuk pajak, jika berkas sudah sesuai maka akan kami layani.”

Keterangan : -

### **2. JUMAT, 29 JANUARI 2021**

Identitas WP : -

Metode Penyampaian : Secara Lisan

Isi Keluhan : “Saya bermaksud cek fisik bantu mobil di KP dan paajk 5 tahunan di Purworejo dikarenakan KBM Semarang. Niat saya kesini bawa mobil karena pekerjaan sedang kosong & Ke Purworejo dengan motor. Kenapa di bagian cek fisik ditolak & suruh pajak di Purworejo langsung?”

Tanggapan : “Baik, Bapak. Terima kasih sudah ke Samsat. Setelah kami konfirmasi dengan bagian Cek Fisik KBM hal tersebut mengingat efisiensi & karena daerah Purworejo terjangkau, jadi kami arahkan proses 1 pintu di Samsat Purworejo saja.”

Keterangan : Jawaban diberikan secara lisan.

### **3. RABU, 10 MARET 2021**

Identitas WP : Ikhwan C.

Metode Penyampaian : Secara tertulis di kotak saran. (087 8126 xxxx)

Isi Keluhan : Pemangkasan birokrasi berbelit. Misal, counter 1 sebagai pengecekan sekaligus pembayaran (1thn). Keuntungan: pemohon tidak perlu repot-repot maju mundur ke counter.

Gencarkan drive thru. Sayang ada fitur sekeren drive thru tetapi jarang dipakai. (praduga: masih banya kyang belum tau alurnya). Misal: sosialisasi & pengarahan pada pelayanan drive thru.

Pemetaan kembali pos-pos (relokasi denah). Pemohon terlihat sangat menumpuk pada basement. Saran: penataan kembali pos-pos/jalur-jalur pemohon guna pengurangan penyebaran COVID-19.

Tanggapan : Counter 1 & 3 memiliki ketugasan dan kewenangan sendiri sendiri sesuai dengan SOP/Standar Pelayanan.

Akan lebih kami gencarkan kembali terkait sosialisasi fitur-fitur inovasi yang dimiliki SAMSAT, salah satunya yaitu Drive Thru.

Terima kasih atas saran yang diberikan. Masukan akan kami pantau dan segera tindak lanjuti.

Keterangan : Jawaban disampaikan melalui telepon ke nomor yang sudah tertera.

#### 4. **SENIN, 11 OKTOBER 2021**

Identitas WP : Fathur R

Metode Penyampaian : Secara tertulis di media sosial Facebook melalui grup ACKP

Isi Keluhan : “Lur.. saiki wes jamane digital, jane nek cek fisik ki do poto wae rak luwih gelis. Mengurangi antrian opo knganggo sensor komputer.. ming umpomo lo.”

Tanggapan : “Trimakasih atas saran dan masukan Wajib Pajak. Perlu Wajib Pajak ketahui. Prosedur utama Cek Fisik KBM adalah:  
1. Menghadirkan kendaraan  
2. Membawa kelengkapan surat-surat dan identitas kendaraan  
3. Kelengkapan fisik kendaraan  
4. Penggesekan Nomor Rangka dan Nomor Mesin

Guna Untuk memastikan kelayakan jalan kendaraan tersebut. Nomor Rangka dan Nomor Mesin harus kami gesek secara manual. Jikalau ada foto, itu adalah syarat tambahan (bukan syarat utama). Dan apabila menggunakan sensor komputer, apakah kendaraan bapak ibu ada barcode Noka Nosin yang dibuat oleh produsen KBM? Dilapangnya kendaraan bapak ibu menggunakan Nomor bukan barcode. Nomor tersebut harus kami gesek sebagai rangkaian identifikasi kendaraan. Mekanisme Antrian kendaraan di Samsat Kulon Progo sudah kami buat semudah mungkin, supaya dalam pelayanannya Wajib Pajak dapat dimudahkan.

Keterangan : Jawaban disampaikan melalui balasan di media sosial (<https://www.facebook.com/groups/AkuCintaKulonProgo/posts/4999382963433610/>).

## 5. SELASA, 02 NOVEMBER 2021

Identitas WP : R. Sugeng  
Metode Penyampaian : Secara lisan datang ke ruang informasi. (08122787xxxx)  
Isi Keluhan : “Setiap tahun saya diminta untuk menuliskan nomor handphone. Informasi dari petugas dibawah untuk mengingatkan masa berlaku. Namun kenapa sampai saat ini saya tidak mendapat pesan pengingat? Sehingga saat ini saya terlambat bayar dan dikenakan denda Jasa Raharja. Mohon untuk benar-benar dilakukan pengingat masa berlaku kepada masyarakat.”

Tanggapan : “ Baik, terimakasih atas saran dan masukan yang telah bapak berikan.

Perlu kami informasikan, saat ini kami sedang mengembangkan pesan pengingat masa berlaku kepada Wajib Pajak. Dahulu menggunakan SMS akan kami kembangkan melalui media Whatsapp. Sehingga kami mohon kepada Wajib pajak untuk dapat menuliskan nomor HP/WA yang akan input ke dalam program kami. Untuk uji coba baru kami laksanakan/ujikan pada kendaraan roda 4 yang jatuh tempo pada bulan november. Jika anda memiliki roda 4 dengan jatuh tempo bulan November dan data nomor WA anda di aplikasi kami valid, pasti anda akan mendapat pesan pengingat dari kami.

Selanjutnya kami menyarankan untuk melakukan pengupdatean data nomor WA/HP secara online.

Yang dapat anda akses melalui WA center dengan cara :

1. Ketik informasi publik, kirim
2. Pilih men dengan ketik angka 21, kirim
3. Maka akan muncul link untuk mengupdate nomor WA
4. Klik link dan isi

Terimakasih

Keterangan : Jawaban diberikan secara lisan.

## 6. RABU, 29 DESEMBER 2021

Identitas WP : Benny Triono  
Metode Penyampaian : Secara lisan datang ke ruang informasi. (08571375xxx)  
Isi Keluhan : “Tahun di plat dan STNK berbeda. Yang benar yang mana? Tolong lebih teliti lagi sehingga WP tidak 2 kali proses STNK. 5 tahunan tahun 2021 di plat 2024.”

Tanggapan : “Sebelumnya kami mohon maaf atas ketidaknyaman yang anda rasakan. Setelah kami cek yang benar adalah STNK kak. KBM 2010 proses 5 tahunan 2011-2016-2021. Sehingga kakak kami arahkan untuk proses ganti STNK/5 tahunan.

Keterangan : Jawaban diberikan secara lisan.

## 7. SENIN, 13 DESEMBER 2021

Identitas WP	: Emanuelendar AA
Metode Penyampaian	: Secara tertulis di media sosial Instagram melalui DM
Isi Keluhan	: “Ijin memberi masukan pak admin, siapa tau bisa diteruskan ke pemangku kebijakan. Mungkin di bagian pelayanan cek fisik bisa ditambah personelnnya. Kasihan para wajib pajak antre berkerumun. Kasihan juga pak Eka kalau pas harus cek kendaraan bagian pelayanan kosong membuat antrean semakin panjang. Salam Presisi.”
Tanggapan	: “Selamat pagi bapak emanuelendar44, Terimakasih atas masukan dan sarannya. Masukan tersebut kami terima dan akan kami ajukan ke pimpinan. Hormat kami Samsat Kulon Progo”
Keterangan	: Jawaban disampaikan melalui balasan di media sosial ( <a href="https://www.instagram.com/direct/t/340282366841710300949128173812252754617">https://www.instagram.com/direct/t/340282366841710300949128173812252754617</a> )

## 8. SELASA, 31 AGUSTUS 2021

Identitas WP	: badhie2003
Metode Penyampaian	: Secara tertulis di media sosial Instagram melalui komentar postingan
Isi Keluhan	:“Alhamdulillah, semoga samsat kulonprogo dapat meraih WBK dan WBBM tahun ini, namun saran saya utuk diperbaiki mekanisme feedback pada nomor hotline untuk direspon secara cepat, karena hal itu menjafi salah satu penilaian dalam wbk dan wbbm.... Faktanya terhadap pertanyaan saya yang saya kirim melalui hotline wa dan Messenger via IG sudah lebih dari 2 jam tidak ada jawabannya”
Tanggapan	: “Trimakasih untuk saran dan masukan yang telah diberikan akan segera kami tindak lanjuti”
Keterangan	: Jawaban disampaikan melalui balasan di media sosial ( <a href="https://www.instagram.com/p/CTOOPg0vnT8/">https://www.instagram.com/p/CTOOPg0vnT8/</a> )



No	Tgl	Nama	Isi	Tgl Balas	Status
			<p>=&gt; Nomor tersebut harus kami gosok sebagai rangkaian identifikasi kendaraan. Memerlukan kendaraan di samsat Kulon Progo sudah kami beri semesta mungkin supaya dalam pelayanan yang wajib dapat dimudahkan.</p>		
5.	02/11/21	E. Sugeng (Ulsan)	<p>Setelah kemarin saya di minta ur/ memisahkan no hp. Ingetan dari petugas dibantu ur/ mengabdikan masa keaktifan karena sampai saat ini saya tidak mengetahui pesan-pesan. Sehingga saat ini saya kebetulan dengan ur/ Mohon ur/ bantu dibantu berpinjol masa perbaiki kendaraan.</p>		

Baik terimakasih atas saran dan masukan yang telah bapak berikan.

Perlu kami informasikan, saat ini kami sedang mengembangkan pesan-pengingat masa berlaku kepada wajib pajak. Dahulu menggunakan SMS akan kami kembangkan melalui media whatsapp. Sehingga kami mohon kepada wajib pajak untuk dapat menuliskan nomor HP/WA yang akan kami input ke dalam program kami. Untuk uji coba baru kami laksanakan/ujikan pada kendaraan roda 4 yang jatuh tempo pada bulan november. Jika anda memiliki KBM roda 4 dengan JT bulan november dan data nomor Wa anda di aplikasi kami valid, pasti anda akan mendapatkan pesan-pengingat dari kami.

Selanjutnya kami menyarankan untuk melakukan pengupdate an data nomor WA/HP secara online.

Yang dapat anda akses melalui WA center dengan cara :

1. Ketik Informasi Publik, kirim
2. Pilih menu dengan ketik angka 21, lalu kirim
3. Maka akan muncul link untuk pengupdate an nomor WA.
4. Klik Link dan isi.

Terimakasih.

6.	09/11/2021	Benny Teloro AB 6692 TC	<p>Tahan di plat di STNK kendaraan yang berada di Telong lebih teliti lagi sehingga WLP tidak 2 kali proses STNK. Saat ini di plat 2021.</p>	<p>Kami mohon maaf atas ketidakefektifan yg anda sampaikan. Setelah kami cek yang benar adalah STNK. Kita, FBI 2010 proses 2011-2016 - 2021. Sehingga tidak kami amankan ur/ proses ganti STNK.</p>	<p>11/11/21</p>
7.	13/12/21	Emmanuelendak 44 (Melalui DM)	<p>lain. Mohon maaf kan pak Admin. Seharusnya bisa ditanyakan ke petugas kebetulan. Mungkin di bagian pelayanan, dan bisa ditanyain persanya. Tapi kan ada usg pasik atau pemeriksaan. Fasilitas juga pak. Kita kan pas harus cek kendaraan. Tapi persanya memang memang amaran. Semakin panjang. Salam persisi.</p>	<p>Terimakasih atas masukan dan saran kami terima jika akan kami agikan ke pimpinan.</p>	<p>11/12/21</p>

8.	31/12/21	badhie 2003 (Melalui Medsos Instagram)	<p>Alhamdulillah, semoga samsat Kulon Progo dapat meraih WBK dan WBKM tahun ini, namun saran saya untuk diperbaiki mekanisme feedback pada nomor hotline untuk merespon ser cepat, karena hal itu menjadi salah satu penilaian dalam WBK dan WBKM... Faktanya terhadap pertanyaan saya yg saya kirim melalui hotline wa &amp; messenger via IG sudah lebih dari 2 jam tidak ada jawabannya.</p>	<p>Terimakasih ur/ saran &amp; masukan yang telah diberikan akan segera kami tindak lanjut.</p>	<p>01/01/22</p>
----	----------	--	---	---	-----------------

samsat\_kulonprogo • Trimakasih untuk saran dan masukan yang telah diberikan akan segera kami tindak lanjut.

19 Jan Balas

badhie2003 Alhamdulillah, semoga samsat kulonprogo dapat meraih WBK dan WBKM tahun ini, namun saran saya untuk diperbaiki mekanisme feedback pada nomor hotline untuk direspon secara cepat, karena hal itu menjadi salah satu penilaian dalam wbk dan wbkm... Faktanya terhadap pertanyaan saya yang saya kirim melalui hotline wa dan Messenger via IG sudah lebih dari 2 jam tidak ada jawabannya.

1 mg Balas