

TINDAK LANJUT PENGADUAN

1. Pengaduan Proses Perpanjangan STNK di Samsat Soetta

Kronologis :

Bpk Z . yang mengaku sebagai petugas samsat mewakilkan proses pembayaran pajak 5 tahun nopol D . - pada tanggal 12 September 2022, dan meminta uang 2.150.000 dengan alasan penumpukan data hingga saat ini pembayaran pajak belum selesai

Wajib Pajak Bernama ibu Ai telah melakukan pengaduan melalui pihak Call Center Bapenda Jabar yang berisikan bahwa bu Ai melakukan pengurusan proses perpanjangan STNK 5 tahunan tidak melalui prosedur dan petugas Samsat Soekarno Hatta yang kompeten dari tanggal 12 September 2022 sampai tanggal 30 September 2022 belum selesai.

Kemudian pengaduan tersebut telah di teruskan kepada Samsat Soekarno Hatta pada tanggal 30 September 2022 .

Setelah mendapat informasi tersebut samsat soekarno hatta pada tanggal yang sama langsung menindak lanjuti informasi pengaduan tersebut dan melakukan klarifikasi ke wajib pajak yang bersangkutan, ternyata wajib pajak tersebut tidak melakukan sesuai prosedur untuk melakukan proses 5 tahunan tetapi pengurusannya dilakukan oleh petugas yang tdk berkompeten dan bukan petugas Samsat Soekarno Hatta.

Setelah selesai klarifikasi otomatis samsat soekarno hatta bertindak langsung untuk membantu dan menyelesaikan permasalahan tsb dari mulai

pendaftaran cek fisik sampai dengan pembayaran dan penyerahan STNK dan SKKP serta TNKB telah selesai dan diterima oleh yang wajib pajak yang bersangkutan, pada akhirnya wajib pajak tersebut meminta permohonan maaf dan memberikan testimoni kepada samsat soekarno hatta bahwa mengakui telah melakukan proses dan mekanisme kepada orang yang tidak tepat. Samsat Soekarno hatta menghimbau kepada seluruh wajib pajak yang akan melakukan proses pembayaran pajak kendaraan bermotor supaya diurus sendiri..



2. Tindak Lanjut Pengaduan Langsung ke Surabaya

Tindak lanjut dari Surat Pengaduan Wajib Pajak yang ditujukan kepada Kepala P3D Wilayah Bandung III Soekarno Hatta pada Tanggal 25 Agustus 2022, mengeluhkan pelayanan kantor Bersama Samsat Soekarno Hatta, Kota Bandung.

Kepala P3D Wilayah Bandung III Soekarno Hatta serta Mitra Kepolisian Polda Jabar secara responsif mendatangi Wajib Pajak tersebut pada tanggal 6 September 2022 ke Provinsi Jawa Timur, tepatnya di Kota Surabaya.

Permasalahan pengaduan dapat ditangani dan diselesaikan dengan baik. Serta menjadi Evaluasi bagi Bapenda Jabar, khususnya P3DW Kota Bandung III Soeta untuk memberikan pelayanan yang lebih baik lagi.



3. Sidang Sengketa Informasi Samsat Pajak

Tahun 2022, Bapenda Jabar memenuhi 1 (satu) Panggilan Sidang Sengketa Informasi Publik, antara **SAP** sebagai Pemohon terhadap Pemerintah Provinsi Jawa Barat Unit Kerja Badan Pendapatan Daerah (Kantor Bersama Samsat Kota Bandung I Pajak) sebagai Termohon.



Sesuai Putusan Komisi Informasi Provinsi Jawa Barat nomor : 1273/PTSN - MK.PA/KI-JBR/XII/2022, Sidang dinyatakan Gugur.

