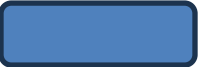


 SEKRETARIAT BADAN PENDAPATAN DAERAH PROVINSI JAWA BARAT SUB BAGIAN UMUM, PERLENGKAPAN DAN KEHUMASAN	NOMOR SOP	1612/HM.01/Sekre
	TANGGAL PEMBUATAN	20 Juli 2026
	TANGGAL REVISI	21 Juli 2026
	TANGGAL EFEKTIF	1 Agustus 2026
	DISAHKAN OLEH	Kepala Badan Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Barat,  Ditandatangani secara elektronik oleh: KEPALA BADAN PENDAPATAN DAERAH PROVINSI JAWA BARAT, H. ASEP SUPRIATNA, S.IP., S.AN., MM. Pembina Utama Muda
	NAMA SOP	CURHAT SAMSAT JABAR
DASAR HUKUM :	KUALIFIKASI PELAKSANA :	
1. Undang-Undang No.25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 2. Undang-Undang No.23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah 3. Peraturan Pemerintah Nomor 96 tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik	1. Mampu mengoperasikan komputer. 2. Memiliki <i>soft skill</i> sebagai <i>customer services</i>. 3. Mampu mengoperasi ms office	
KETERKAITAN :	PERALATAN/PERLENGKAPAN :	
	1. Panduan Solusi terkait produk Bapenda Jabar; 2. Jaringan internet; 3. Komputer; 4. <i>Handphone</i>.	
PERINGATAN :	PENCATATAN DAN PENDATAAN :	
Jika SOP ini tidak dilaksanakan akan berdampak pada : 1. Tidak terselesaikannya masalah yang dihadapi Wajib Pajak Kendaraan 2. Menurunnya animo Masyarakat untuk membayar pajak kendaraan bermotor.	Disimpan dalam bentuk softcopy dan hardcopy	



E2B101799C

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE) Badan Siber dan Sandi Negara.
Dokumen digital yang asli dapat diperoleh dengan memindai QR Code atau memasukkan kode pada Aplikasi NDE Pemerintah Daerah Provinsi Jawa Barat.

No	AKTIVITAS	PELAKSANA				KETERANGAN
		WAJIB PAJAK	PETUGAS LAYANAN			
1	2	3	4	6	7	8
1	Wajib Pajak (WP) menghubungi layanan <i>Samsat Information Center</i> Bapenda Jabar dan atau media sosial P3DW untuk menyampaikan aduan terkait layanan pembayaran pajak kendaraan di Samsat.					
2.	Petugas menyampaikan tautan untuk mengisi formulir pengaduan di laman Curhat Samsat Jabar.					
3.	WP mengisi formulir pengaduan.		TIDAK YA			
4.	Petugas Curhat Samsat P3DW menerima pengaduan dan dapat terhubung dengan WP untuk melakukan verifikasi terkait aduan yang disampaikan.					
5.	Aduan dapat dijawab langsung oleh Petugas Curhat Samsat P3DW		YA TIDAK			
6.	Petugas Curhat Samsat P3DW melakukan eskalasi aduan yang diterima kepada atasan (Katim, KaTU dan atau Kapus) dan mitra.					



Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE) Badan Siber dan Sandi Negara.
Dokumen digital yang asli dapat diperoleh dengan memindai QR Code atau memasukkan kode pada Aplikasi NDE Pemerintah Daerah Provinsi Jawa Barat.

E2B101799C



Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE) Badan Siber dan Sandi Negara.
Dokumen digital yang asli dapat diperoleh dengan memindai QR Code atau memasukkan kode pada Aplikasi NDE Pemerintah Daerah Provinsi Jawa Barat.

