

LAPORAN PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT
SEMESTER I (JANUARI S/D JUNI 2020)

Dari Perangkat Daerah : Badan Pengelolaan dan Pendapatan Daerah Provinsi NTB

No.	Asal Pengaduan	Sarana Pengaduan					Isi Pengaduan	Tanggal Pengaduan	Tindak Lanjut Pengaduan
		SMS	Sosial Media	Kotak Pengaduan	Pengaduan Langsung	Surat			
1	2	3		4	5	6	7	8	9
1	Arif Mataram				Telepon Jam 11.00 wita		Info PKB	05 Januari 2020	PKB = Rp. 551.938,-
2	Nurhayati Mataram				Telpon Jam 10.00 wita		Info PKB	08 Januari 2020	PKB = Rp. 638.692,-
3	Bq Mandri Sri Martiani Mataram				Telpon Jam 9.30		Info PKB	10 Januari 2020	PKB = Rp. 5.502.064,-
4	Ardi Surabaya				Telpon Jam 11.20 wita		Info bayar pajak dan ganti plat	11 Januari 2020	Disarankan minta cek fisik lalu dikirim berkasnya ke Mataram dengan melampirkan fotocopy STNK dan BPKB.(hub. Bq. Rohani) HP. 081907001178
5	Rudy Jakarta				Telpon Jam 11.30 wita		Info telpon Kantor Bappenda Prov. NTB	14 Januari 2020	Nomor Telpon Bappenda Prov. NTB (0370) 631502 - 631724
6	PT. Auto Bagus Utama Mataram				Telpon Jam 10.30 wita		Info PKB	17 Januari 2020	PKB = Rp. 4.159.250,-
7	Henry Surabaya				Telpon Jam 09.30		Info pajak bumi dan bangunan	18 Januari 2020	Disarankan ke Badan Keuangan Daerah Kota Mataram di Jalan Pendidikan, Mataram.
8	Wawan Malang				Telpon Jam 09.30 wita		Info Samsat Online Nasional	19 Januari 2020	Disarankan buka aplikasi Samolnas lalu diisi datanya dimana nantinya ada kode bayar yg akan dibawa ke ATM, setelah data diisi keluar struk pembayaran, selanjutnya petugas akan menerbitkan notice pajak dan siap diantar ke alamat yang bersangkutan sesuai

								alamat yang ada di STNK.
9	Henry Surabaya				Telpon Jam 10.30 wita	Info Samsat Online Nasional	24 Januari 2020	Disarankan buka aplikasi Samolnas lalu diisi datanya dimana nantinya ada kode bayar yg akan dibawa ke ATM, setelah data diisi keluar struk pembayaran, selanjutnya petugas akan menerbitkan notice pajak dan siap diantar ke alamat yang bersangkutan sesuai alamat yang ada di STNK.
10	Akbar Dompu				Telpon Jam 10.00 wita	Info Pembayaran PKB secara Online	27 Januari 2020	Disarankan download Aplikasi Samsat Delivery lalu diisi datanya sekaligus pembayarannya. Dimana petugas akan melakukan konfirmasi dan verifikasi, jika datanya benar siap diantar ke alamat yang bersangkutan selama berada dalam radius pelayanan samsat terdekat.
11	Tina EA 4263 K Dempasar				Telepon Jam 10.25 wita	Info Samsat Online Nasional	25 Februari 2020	Disarankan buka aplikasi Samolnas lalu diisi datanya dimana nantinya ada kode bayar yg akan dibawa ke ATM, setelah data diisi keluar struk pembayaran, selanjutnya petugas akan menerbitkan notice pajak dan siap diantar ke alamat yang bersangkutan sesuai alamat yang ada di STNK.
12	Hendra Mataram				Telpon Jam 15.15 wita	Info Samsat Delivery	26 Februari 2020	Disarankan download Aplikasi Samsat Delivery lalu diisi datanya sekaligus pembayarannya. Dimana petugas akan melakukan konfirmasi dan verifikasi, jika datanya benar siap diantar ke alamat yang bersangkutan selama berada dalam radius pelayanan samsat terdekat.
13	Hasbullah Bima				Telpon Jam 10.54	Info balik nama kendaraan	29 Februari 2020	Disarankan ke Kantor Samsat Raba Bima , Jalan Soekarno Hatta, Raba Bima.
14	Ahmad mataram				Telepon Jam 12.00 Wita	Info lokasi samsat keliling di mataram	03 April 2020	samsat keliling di mataram : Lurah cakra barat, jalan majapahit, abiantubu
15	Yudi				Telepon Jam 11.00 Wita	apakah bisa gosok mesin sendiri untuk membayar pajak 5 tahunan	7 April 2020	tidak bisa, gosok mesin harus dilakukan di Kantor Pelayanan Samsat

16	Gede Mataram				Telepon Jam 13.00 Wita		Info layanan untuk pemanggaln gosok mesin di rumah	17 April 2020	Belum ada pelayana seperti itu, untuk gosok mesin sesuai SOP haru di lakukan di kantor pelayanan samsat
17	Alwan		Instagram				Info persyaratan untuk bayar pajak kendaraan	18 April 2020	syarat membayar pajak kendaraan : BPKB asli, STNK asli, KTP asli dan melaksanakan gosok mesin di kantor samsat
18	Pak Ketut Mataram				Telepon Jam 14.00 Wita		info program/insentif untuk wajib pajak	4 Mei 2020	Sekarang BAPPENDA memiliki program yaitu memberikan insentif pajak kendaraan kepada wajib pajak mulai tanggal 1 april 2020 sampai dengan 31 mei yaitu : 1. Pemilik kendaraan yang telat membayar pajak kendaraannya tidak dikenakan denda.
19	Widodo Mataram				Telepon Jam 10.00 Wita		Info pelayanan samsat keliling di mataram	11 Mei 2020	Info Layanan samsat keliling di mataram : 1. Taman Sangkareang 2. Depan Kantor Lurah Cakra Barat 3. Bundaran Eks Bandara Selaparang (Udayana) 4. Pasar Sindu 5. Samsat Drive Thru Mandalika-Bertais 6. Samsat Drive Thru Mataram Depan Ditlantas Polda NTB 7. Kantor Samsat Mataram
20	antoni Mataram				Telepon Jam 11.00 Wita		info biaya pajak kendaraa DR 1188 AP	12 Mei 2020	PKB DR 1188 AP : Rp 3.266.750
21	Riana Mataram				Telepon Jam 13.00 Wita		Info mengurus STNK yang hilang	14 Mei 2020	Disarankan untuk mengurus surat STNK yang hilang di Kepolisian dan di kantor samsat
22	Akbar				Telepon		Info Pembayaran PKB secara online	27 Mei 2020	Disarankan download Aplikasi Samsat Delivery lalu diisi datanya sekaligus pembayarannya. Dimana petugas akan

	Dompu				Jam 10.00 wita				melakukan konfirmasi dan verifikasi, jika datanya sudah benar maka petugas akan menerbitkan notice pajak dan siap diantarkan ke alamat yang bersangkutan, selama berada di dalam radius pelayanan samsat terdekat
23	Haris Mataram				Telepon Jam 11.00 Wita		Bagaimana Cara membuat akun di Samsat Delivery?	24 Juni 2020	cara membuat akun di samsat delivery ialah masukan nomer hp, nama lengkap, alamat email, no ktp dan buat password kemudian akan dikirim no verifikasi lewat no hp dan alamat email yang sudah tertera ,kemudian masukan no verifikasi tersebut maka bapak telah membuat akun samsat delivery dan bisa membayar pajak tahunan dengan aplikasi tersebut
24	Arel Sulawesi				Telepon Jam 08.00 Wita		Bagaimana Cara Melakukan Pembayaran dengan menggunakan Samsat Delivery ??	17 Juni 2020	masukan nopol kendaraan yang akan di bayarkan pajak kendaraanya kemudian pilih pembayaran dengan menggunakan transfer atau cash on delivery kemudian pilih lokasi untuk penerimaan notice stnk kemudian petugas samsat akan mengantarkan notice ke lokasi yang telah di tetapkan
25	Ratih Mataram				Telpon Jam 11.20 wita		Info Lokasi Samsat keliling dimataram	17 Juni 2020	Info Layanan samsat keliling di mataram : 1. Taman Sangkareang 2. Depan Kantor Lurah Cakra Barat 3. Bundaran Eks Bandara Selaparang (Udayana) 4. Pasar Sindu 5. Samsat Drive Thru Mandalika-Bertais 6. Samsat Drive Thru Mataram Depan Ditlantas Polda NTB 7. Kantor Samsat Mataram

Mataram, Juni 2020
Kepala Bidang Pengendalian dan Pembinaan
Bappenda Provinsi NTB,

Moh. Ikhwan, SH, MM
NIP. 19661231 199303 1 166

[illegible]

[illegible]

[illegible]
