

LAPORAN PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT
BULAN JANUARI 2021

Dari Perangkat Daerah : Badan Pengelolaan dan Pendapatan Daerah Provinsi NTB

No.	Tanggal	Asal Pengaduan	Sarana Pengaduan		Tindak Lanjut Pengaduan	Bukti Dokumen Tindak lanjut	Ket
			TELEPON	Sosmed			
1	Senin, 4 Januari	Sinta / Mataram	Menanyakan jadwal pelayanan samling		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		
2	Selasa, 5 Januari	June/ Dasan Agung	Menanyakan Bea Balik Nama Untuk kendaraan plat "B"		Tarik berkas dari daerah asal , setelah berkas sampai langsung daftar bawa KTP sesuai dengan nama BPKB/fiskal didaerah, cek fisik, bawa bpkb asli, STNK asli		
3	Rabu, 6 Januari	Samanah/ Marong Loteng	apakah ada potongan untuk pembayaran pajak kendaraan bermotor selama Covid-19 di bulan januari 2021		tidak ada		
		Sarah/Jogja	Menanyakan Pajak Reklame		Disarankan untuk menghubungi Pemerintah Kota Mataram		
4	Kamis, 7 Januari	Putu/	Info PKB Dr 1163PZ		info pkb : Rp 2.682.000		
5		tutik/	Info PKB DR 1306 A dan 130 GA		salah memberikan plat kendaraan		
6	Jumat, 8 Januari	Moh Hatta/ Bima	Mengapa Kendaraan saya yang Pick up yang digunakan untuk transportasi umum di Bima dirubah menjadi plat hitam padahal seharusnya plat Kuning		1. berdasarkan peraturan kendaraan pick up tidak dapat di gnakan kendaraan umum untuk orang, 2. pelaku bisnis harus memiliki badan hukum, 3. harus memiliki ijin dari dishub		
7	senin, 11 januari	rodi/ Cakra	Mengapa saya Mendapatkan surat teguran padahal saya telah menjual kendaraan tersebut ke showroom		1. pemilik kendaraan belum melakukan pemblokiran terhadap kendaraan tersebut, 2. belum dilakukannya BBN II oleh si pembeli		
8	Kamis, 14 Januari	Winda	menanyakan info pajak reklame		Disarankan untuk menghubungi Pemerintah Kota Mataram		
9	Kamis, 21 Januari	Daus/ Mataram	Info pelaksanaan Pelayanan Samling		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		
10	Selasa, 26 Januari	Muslih / Gn Sari	Info PKB DR 2080 EG		info PKB : Rp. 253.000		
11	Rabu, 27 Januari	fredi/ Dompu	Persyaratan Tax Clearance		persyaratan Tax Clearance : 1. fotocopy KTP, NPWP Perusahaan, STNK Lunas		

LAPORAN PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT
BULAN FEBRUARI TAHUN 2021

Dari Perangkat Daerah : Badan Pengelolaan dan Pendapatan Daerah Provinsi NTB

No.	Tanggal	Asal Pengaduan	Pengaduan Masyarakat		Tindak Lanjut Pengaduan	Masukan/ Saran Wajib Pajak	Ket
			Telepon	Pengaduan Sosmed			
1	8	Nasir/Mataram	Info PKB DR 6384 HQ		Info PKB DR6384HQ = Rp.881636		

2	16	erik /jawa Timur	Apakah saya bisa melakukan cek fisik di jawa timur untuk pembaharuan di lombok pak? Karena skarang saya lagi di jawa timur tinggal		untuk melakukan pembaharuan yang kendaraannya lagi diluar daerah, dapat melakukan cek fisik di daerah tersebut kemudan pemilik kendaraan mengirim berkas-berkas tersebut ke daerah asal		
3	18	Pak gede/ Cakra	Kenapa kendaraan DR 8786 AB pembayaran pajak saya di tahun 2020 tinggi sekali pak, padahal di tahun 2019 saya hanya membayar 2 jutaan ?		Berdasarkan Pergub 20 tahun 2020 tentang Pendaftaran dan Penetapan Pajak Kendaraan Bermotor dan Bea Balik Nama Kendaraan Angkutan Umum dan Yang dikecualikan Angkutan Umum yang telah berlaku sejak tahun 2020, bagi kendaraan umum barang yang merupakan kendaraan milik perseorangan/Pribadi dan bukan berbadan hukum tidak dapat memperoleh insentif pajak kendaraan		
4	22	Lombok Tengah	Apakah saya bisa bayar pajak plat lombok timur di praya ?		Untuk pJk kendaraan bermotor tahunan bisa dibayarkan di seluruh pelayanan samsat di NTB, tetapi untuk 5 tahunan harus membyar sesuai dengan wilayah plat kendaraan		
5	23	Lombok tengah	Apakah Bisa Melakukan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor dengan COD		Bisa Pak tinggal melakukan melalui samsat APPS dna Samsat Delivery		

LAPORAN PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT BULAN MARET TAHUN 2021

Dari Perangkat Daerah : Badan Pengelolaan dan Pendapatan Daerah Provinsi NTB

No.	Tanggal	Asal Pengaduan	Pengaduan Masyarakat		Tindak Lanjut Pengaduan	Masukan/ Saran Wajib Pajak	Ket
			Telepon	Pengaduan Sosmed			
1	3	aku_zahrahh (ig)		Pajak motor yg plat bima bisa byr disini gk min?	Bisa		
2	4	muhammad.sofyan_official (ig)		Bisa samsat dari luar NTB?	Bisa, dengan samsat online nasional atau yang sudah berganti nama menjadi SIGNAL yang aplikasinya dapat di download di aps store		

3	9	y.shraaa_ (ig)		Kalo dimataram samsat keliling lokasi nya dimna aja pak?	Lapangan Sangkareang, Pos Polisi Sindu, Depan Kantor Lurah Cakra Barat, dan Bundaran Udayana. Bayar Pajak Kendaraan Bermotor juga bisa online dengan aplikasi Samsat Delivery yang dapat didownload melalui apps store, bisa juga dengan Samsat On Call yaitu bayar pajak dengan menelpon nomor layanan Samsat On Call di tiap unit-unit pelayanan Samsat, atau dengan layanan SamsatApp yaitu melalui Whatsapp di nomor 081138000300.		
4	10	cakillore (ig)		Kalok bayar di mobil samsat apa saja yang harus di bawa	Silakan membawa stnk dan ktp asli ya kak, Bayar Pajak Kendaraan Bermotor juga bisa online dengan aplikasi Samsat Delivery yang dapat didownload melalui apps store, bisa juga dengan Samsat On Call yaitu bayar pajak dengan menelpon nomor layanan Samsat On Call di tiap unit-unit pelayanan Samsat, atau dengan layanan SamsatApp yaitu melalui Whatsapp di nomor 081138000300.		
5	16	bimmobimantoro23 (ig)		Selamat siang admin.. mau nanya. Kalau STNK Bima bayar pajak di samsat Mataram bisa tidak ya?	Bisa kak, silakan. Selengkapanya terkait pertanyaan dan pengaduan dapat menghubungi call center bappenda ntb di nomor 1500186		
6	17	Opik Yogs		klo mau mutasi dari plat DK ke DR gmna?	Cabut berkas kendaraan dari daerah asal kendaraan, trus di setor dan di urus ke samsat Mataram		

LAPORAN PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT BULAN APRIL 2021

Dari Perangkat Daerah : Badan Pengelolaan dan Pendapatan Daerah Provinsi NTB

No.	Tanggal	Asal Pengaduan	Pengaduan Masyarakat		Tindak Lanjut Pengaduan	Masukan/ Saran Wajib Pajak	Ket
			Telepon	Pengaduan Sosmed			
1	4	Adefa Elshanum		Terkait mutasi motor plat DK ke plat DR... bgm prosedur dan brp biayanya? Saat ini motor dan stnk ada di mataram... saya pakai... saya mau gosok mesin, brp biayanya? Kmudian brp biaya semua mutasi balik nama? Infonya kmrin 600-700... sy pikir pasti ada standar hrg... brp?			
2	7	khairul anam (fb)		aplikasi samsat delivery tidak bisa diakses yah??	Bisa Bapak		

3	27	irmansyah (fb)		apa persyartan untuk samsat 5 tahunan.. Soalnya dari luar pulau biar tidak kurang kelengkapannya nanti, bpkb dalam posisi dijaminan dan bpkb masih atas nama. Terimakasih	Persyaratan 5 tahunan/pembaharuan : me bawa BPKB, STNK, KTP, bawa kendaraan dan semua berkas di fotocopy rangkap 1		
4	10	Opik Yogs		klo mau mutasi dari plat DK ke DR gmna	Cabut berkas kendaraan dari daerah asal kendaraan, trus di setor dan di urus ke samsat Mataram		

LAPORAN PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT BULAN MEI TAHUN 2021

Dari Perangkat Daerah : Badan Pengelolaan dan Pendapatan Daerah Provinsi NTB

No.	Tanggal	Asal Pengaduan	Pengaduan Masyarakat		Tindak Lanjut Pengaduan	Masukan/ Saran Wajib Pajak	Ket
			Telepon	Pengaduan Sosmed			
1	6	Husniatul Azizah		Perkenalkan saya mahasiswa Universitas Indonesia saat ini sedang mengerjakan tugas terkait insentif pajak hotel di mandalika. Disini saya membutuhkan narasumber untuk topik tersebut yang berkaitan dengan Surat Gubernur NTB Nomor 973/344/Dispar-1/2020 perihal Keringanan Pajak dan Retribusi. Berkaitan dengan itu, apakah ada pihak yang bisa saya hubungi dari Bappenda NTB sebagai calon narasumber saya?	Kalau untuk pajak Hotel, bisa menghubungi Bappenda Kota Mataram ya		

2	19	muchtar mbozo (fb)				jangan hanya masyarakat yang disadarkan ranmor pemerintah juga disadarkan.	
3	21	indahayulani(ig)		hari minggu gak ada yang buka yah min??	Hari minggu tidak ada pelayanan samsat		
4	24	dzara fitri syhida (fb)		kalau mutasi dari DK ke DR bisa nggak??			
5		raimah assyifa (fb)		kalau telat 1 bulan berapa bayarnya...?	Apabila pembayaran pajak telat 1 bulan maka setiap bulannya akan dikenakan denda 2% dari pokok PKB		
6	25	istyapanca (ig)		Selamat sore, saya mau perpanjang sim A. Apakah bisa online?	Kalau perpanjangan SIM, bisa di Samsat Corner di Mall Epicentrum ya		
7	29	adelio orlando arsenio (fb)		mohon disosialisasikan mengenai Etilang, pembayaran melalui Briva ATM, slip biru slip merah bagi pelanggar.			

LAPORAN PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT BULAN JUNI TAHUN 2021

Dari Perangkat Daerah : Badan Pengelolaan dan Pendapatan Daerah Provinsi NTB

No.	Tanggal	Asal Pengaduan	Pengaduan Masyarakat		Tindak Lanjut Pengaduan	Masukan/ Saran Wajib Pajak	Ket
			TELEPON	Sosmed			
1	2	Lalu Fathurrahman (Fb)		bisa bayar pajak 5 tahunan gak disamsat keliling pak? Dan syaratnya apa saja?	Gak bisa, pajak 5 tahunan harus ke kantor samsat dan syaratnya bawa KTP, STNK, BPKB, gosok mesin dan isi blanko		
				usul, ketika kami akan melakukan perpanjangan stnk mohon jangan dipersulit. Contoh : ketika kami akan memperpanjang stnk, kami akan diminta ktp pemilik pertama yang asli lagi. Apakah tidak cukup dengan fotocopynya untuk sebagai syarat perpanjangan stnk??			
		zein nkumperdiri (fb)		kalau kita balik nama kira-kira biayanya berapa yah?	Biayanya tergantung jenis kendaraan, dan harus ke kantor Samsat		
		cindymargreta.l (ig)		untuk stnk yang jatuh tempo pada masa psbb apakah ada penghapusan biaya denda?	Untuk tahun 2021, belum ada penghapusan biaya denda		

2	3	imam_hid (ig)		Min mau tanya jika ingin mutasi kendaraan dr lombok tengah ke mataram, apakah harus ke samsat loteng dulu bwt cabut berkasnya?..apakah tdk bisa online,,trima kasih	Harus cabut berkas dulu di Lombok Tengah		
		frsyadian (ig)		Apakah bisa kita membayar pajak motor secara online?	Bisa, melalui samsat apps (WA) 081138000300		
3	5	dery sulaiman (fb)		maaf pak kalau motor plat sumbawa bisa bayar disini??	Bisa		
		qibull (fb)		dimana samsat buka hari sabtu minta informasinya, terimakasih	Di kantor samsat, di Samsat corner epicentrum mall, dan lapangan sangkareang mataram		
4	8	amink lalu lalank		kenapa kalau majak selalu saja bayarnya selalu lebih dari yang tertulis dinota pajak	Jika itu pajak pembaharuan, maka ada biaya untuk gosok mesin dan biaya ganti plat yang tidak tercatum di notice		
		agus santa		kalau kita bayar pajak plat lombok tengah, tapi ktp tangan pertamanya dulu tidak punya apakah bisa dilayani	Bisa		

LAPORAN PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT BULAN JULI TAHUN 2021

Dari Perangkat Daerah : Badan Pengelolaan dan Pendapatan Daerah Provinsi NTB

No.	Tanggal	Asal Pengaduan	Pengaduan Masyarakat		Tindak Lanjut Pengaduan	Masukan/ Saran Wajib Pajak	Ket
			TELEPON	Pengaduan Sosmed			
1	1	Lalu Julian Ariama (fb)		Kalo mau mutasi dri plat dk ke plat dr bisa diurus di samsat ntb iya	bisa pak... cabut berkas di Bali terlebih dahulu		
2	3	Wawan Wock (fb)		kalau Samsat night musik malam ini dimana ya?	di depan kantor bappenda provinsi		
		perfectdishindonesia		Apa hari ini sabtu dan minggu buka? Saya di mataram..lokasi terdekat dimana?	Buka kak, Silakan dapat mengecek postingan berikut https://www.instagram.com/p/CPNaNGLBaET/?utm_medium=copy_link		
3	6	Agus Subrata / DR1077GZ		Apa saja yang dibawa ketika akan mengganti plat ke kantor samsat?	yang dibawa BPKB, STNK, dan KTP atas nama yang ada di BPKB tersebut, lalu membawa kendaraannya, karena akan di lakukan penggosokan mesin.		
4	7	Lalu Usman / EA2842HD		Bisakah saya membayar pajak di mataram? dan posisi samling ada dimana saat ini?	bisa..., untuk pembayaran pajak tahunan bisa dimana saja, kecuali ketika pergantian plat harus di kantor samsatnya. Posisi samling untuk saat ini ada di taman sangkareang, taman mayura.		

3	8	Bli Made Erick (fb)		cek punya saya bos lp krn ke sibukan saya.DR 6682 BU	Total bayar 400.200		
4	9	vandecuet (ig)		siang mohon info,kalau saya maunurus mutasi kendraan roda 2 plar Dr mau saya bawa kelampung saya ke instansi apa makasih	harus ke kantor samsat di jalan langko untuk cabut berkas dulu		
5	12	Tatik Susilawati, SE / DR1305AJ		Bukankah ada keirnganan pajak kendaraan pada saat ini?	ya memang benar, ada keringanan pajak mulai dari bulan juli sampai dengan bulan desember 2021. diskon pajak sampai dengan 50%.		
6		Sasi Rustandi / DR1237CZ		kenapa terdapat perbedaan tanggal dan bulan yang dimiliki wajib pajak tersebut dengan yang ada di sistem, terletak di Plat dan STNK? (wp sudah mengirimkan foto STNK)	kami menyarankan untuk melakukan pengecekan langsung ke kantor samsat mataram.		
		Lalu Azhar		assalamualaikum pak .. ini sarat perbarui data kendaraan bagaimana ya ..mohon bantuannya	coba foto stnk nya pak supaya kami bisa cek		
		Winda Winardi Said		Dmn lokasi samsat keliling sore ne d daerah mataram??	Di Lapangan Sangkareang		
	16	Pak De		Bagaimana cara login autodebet ASN?	DOWNLOAD DULU APLIKASI Autodebet di Playstore, kemudian ikuti langkah2 yang ada di aplikasi...		
		iptdiatmika		Selamat pagi, izin bertanya apakah aplikasi autodebit ntb tidak akan disediakan untuk platform ios, karena banyak pegawai yg pakai iphone bukan android.. terima kasih.	Pagi juga kak, untuk sementara untuk platform ios masih belum bisa kak, untuk kedepannya akan kami usahakan, Untuk pengisian atau input data di aplikasi autodebet ASN, sementara bisa menggunakan android dari Admin dinas atau badan masing2 yang telah ditunjuk		
	26	Azqiya Maesaroh		Gimana cara cek PKB online?	WA melalui Samsat Apps ya di no 081138000300		
		coffeinonehand_		Selamat malam min, saya ingin bertanya tentang pembebasan pajak kendaraan. Apa ini berlaku?	iya kak sekarang bappenda lagi memberikan keringan dan pembebasan sanksi administrasi denda melalui pergub 21 tahun 2021 mulai dari 1 juli s/d 31 desember 2021		
7	27	Faridah / EA2298SP		STNK kena tilang dan ketika sidang surat tilangnya hilang. Bagaimana solusinya untuk mengambil STNK tersebut?	harus ke kantor polisi untuk melakukan laporan, karena yang menilang disini adalah dari pihak kepolisian.		
8		Bahril / EA2312SP		Berapa denda pajak sekarang untuk yang perbulan/pertahun?	untuk denda pajak sekarang perbulannya itu 2% dan ketika tidak pernah melakukan pembayaran selama setahun maka dendanya menjadi 100%.		

**LAPORAN PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT
BULAN AGUSTUS TAHUN 2021**

Dari Perangkat Daerah : Badan Pengelolaan dan Pendapatan Daerah Provinsi NTB

No.	Tgl	Asal Pengaduan	Pengaduan		Tindak Lanjut Pengaduan	Masukan/ Saran Wajib Pajak	Ket
			TELEPON	SOSMED			
1	1	wiwikamin		Min info persyaratan balik nama dari Lombok tengah mutasi ke lotim	Iya kak, untuk persyaratan mutasinya bawa KTP, BPKB asli, STNK kendaraannya tersebut ke kantor samsat lombok tengah dan untuk proses lebih lanjutnya bisa langsung lebih jelasnya di kantor samsat ya kak		
2	6	Ketut Suartawan		Apakah ada jam tertentu untk pelayanan deliverynya?	Untuk pelayanan samsat delivery, hanya bisa diproses pada saat jam kerja saja.		
3	9	Razi Kanimalik / DR2039CQ	Apabila membayar pajak dan ganti Plat apakah benar akan diberikan keringanan atau diskon?		Benar, apabila melakukan pembayaran pajak dibulan agustus ini akan diberikan diskon pajak 45% dan keringanannya sampai bulan desember 2021. Diskon hanya untuk PKBnya saja.		
4		Drs. Dahlan A. Malik / DR2342AU	Apakah bisa melakukan pembayaran di kota bima?		Bisa.. Tapi hanya untuk membayar pajak tahunannya saja.		
5		Kusnadi / EA2190HF	Apakah bisa membawa photocopy BPKBnya untuk melakukan pembaruan plat kendaraan? Karna BPKB aslinya ada di bank.		Tidak bisa..., dan langsung saja ke kantor samsatnya dengan membawa BPKB asli, kalau BPKB nya di Bank harus ada rekomendasi dari Bank yang bersangkutan		
6	10	Andi Irfan / EA2705SI	Bagaimana cara melakukan pembayaran pajak kendaraan, sedangkan STNK nya hilang?		harus ke kantor polisi untuk membuat surat kehilangan.		
7	13	I Ketut Hendra Putra / DR2235HA	Berapa biaya mutasi kendaraan dari plat DK ke DR?		- Surat Mutasi dari Kepolisian - Fiskal antar daerah - STNK - BPKB - KTP Atas Nama		

8	30	Agus Tri	Mau tanya Bu pengurusan masukan berkas mutasi		Proses Mutasi dengan melampirkan : fiskal asli daerah asal, BPKB, STNK dan KTP an. Yang bersangkutan, pendaftaran diloket 1 (Kepolisian), Penetapan di loket 2		
9	31	Hawani/EA2551XN	Apakah bisa mengganti STNK yang hilang dengan membawa surat keterangan dari Kepolisian karena BPKB asli ada di Bank		Tidak bisa, karena harus membawa BPKB asli		

**LAPORAN PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT
BULAN SEPTEMBER TAHUN 2021**

Dari Perangkat Daerah : Badan Pengelolaan dan Pendapatan Daerah Provinsi NTB

No.	Tgl	Asal Pengaduan	Pengaduan		Tindak Lanjut Pengaduan	Masukan/ Saran Wajib Pajak	Ket
			TLP	SOSMED			
1	1	m_mudzakarul		Selamat siang, saya ingin menanyakan pbb 2021 untuk no wajib pajak 527176000400100100 ini berapa ya? Saya mau liat kok tagihan sudah lunas	selamat siang juga pak, Bappenda Provinsi tidak melayani Pajak PBB, silahkan bapak hubungi Dispenda Kota Mataram ya		
2	2	Tony		selamat siang pak, samsat plat DK biayanya berapa pak	kalo untuk plat DK hanya bisa di bali pak		
3	6	Eka Ari Yanti		Berapa harga produk atau tarif layanannya?	Mohon maaf kalau boleh tau, produk apa dan tarif untuk pembayaran pajak apa pak?		
4	20	Lhebak		Wah kalo sekalian ganti pelat biaya nya brapa pak,,??	Bisa pak, Tolong disiapkan STNK, BPKB, KTP dan gosok mesin, kalau boleh tau, Nopol kendaraan nya berapa ya pak?		
5	22	Andry Andry		Apa bayar pajak nunggak 3 tahun bebas denda sekarang pak/buk	ya bebas denda pak		
6	28	Muharrar		Jadwalnya besok dimana untuk wilayah Mataram?	Bisa di Samsat Weekend pak di Kantor Bappenda Provinsi NTB di Jln. Majapahit no 17 Mataram		
7	29	Mujtaba		Assalamualaikum wr wb... pak kmren saya bayar pajak mtor yg udah lama mati, sblum saya ke lantor samsat saya cek di bapenda online dsna trtera ntk biaya 663, tetapi kenapa saat saya ke kantor samsat saya dmintai 930, lebih tepatnya itu dikantor samsat cabang kediri lobar, mohon ntk di cek pak, Dr 5105 BA, Mati lama surat2nya pak nah karena ada pemutihan saya hidupin surat, saya cek di bapenda online, dan tertera 600an, Pas ke kantor samsat saya dmintai 930. Begitu STNK sudah terbit disana tertera 663 sebagaimana tertera di bapenda online, lalu kenapa petugas samsat cabang kerdiri malah narik biaya dri saya 930? Kendaraan bukan atas nama saya.	Jika kendaraan bukan atas nama sendiri, biasanya pilihannya ada dua pak, yaitu disuruh Balik nama yang membutuhkan waktu lebih lama dan biaya lebih banyak karena BPKB diganti, dan yang kedua yaitu bapak mengurus surat kendaraan itu dengan bukan atas nama bapak sendiri, atau menitipkan pada petugas sehingga ada biaya tambahan yang lebih besar pak, Berarti bapak kena biaya KTP karena bukan atas nama bapak sendiri, ditambah biaya Plat dan biaya Cek fisik yang memang tidak tertera di Notice.		

LAPORAN PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT
BULAN OKTOBER TAHUN 2021

Dari Perangkat Daerah : Badan Pengelolaan dan Pendapatan Daerah Provinsi NTB

No.	Tgl	Asal Pengaduan	Pengaduan	Tindak Lanjut Pengaduan
			TLP/SOSMED	
1	1	Sudirman/ DR1737NZ	Apakah bisa membayar disumbawa utk PKB pertahun?	Bisa, untuk membayar pajak pertahun bisa dimana saja, asalakan masih dalam wilayah NTB.
2	4	Irmawati/ DR1361DG	Apa saja syarat untuk ganti plat?	Membawa STNK, BPKB, dan KTP, dan membawa kendaraannya langsung ke kantor Samsat
3	11	Hermansyah/EA1 172WZ	Bagaimana jika Surat-surat kendaraan hilang karena kebakaran. Jadi, apa yang harus dilakukan ketika ingin melakukan pembayaran pajak kendaraan?	Begitu hilang atau terbakar, bapak/ibu Harus segera membuat surat kehilangan di kantor kepolisian.
4	12	Soel Karnaen/ DR1058OZ	kenapa kemarin saya dimintakan pembayaran nopol ketika saya melakukan pembayaran pajak kendaraan, sedangkan saya hanya melakukan pergantian plat 5 tahun saja.	Jika bapak adalah tangan kedua, kemungkinan pemilik pertama telah memesan nopol tersebut, dan jika bapak tidak berkenan untuk membayar nopol tersebut, bisa bapak sampaikan pada petugas samsat utk dikembalikan seperti nopol aslinya, dan utk lebih jelasnya bapak bisa langsung menanyakan pada petugas kantor samsat
5	12	Siska Nurdianta Putri/ DR1747VD	Kenapa bisa ada perbedaan bulan antara plat dan stnk. Sedangkan di platnya itu september dan stnknya bulan oktober.	Untuk mengetahui bulan yang benar, ibu bisa lihat di kahir pada STNK, ada yang menggunakan angka romawi
6	14	Fitri/Gn. Sari	Kalok bayar di mobil samsat apa saja yang harus di bawa	Silakan membawa stnk dan ktp asli ya kak, Bayar Pajak Kendaraan Bermotor juga bisa online dengan aplikasi Samsat Delivery yang dapat didownload melalui apps store.
7	15	Jamak Ruding/DR1041D A	Apa saja syarat untuk cabut berkas dan mutasi kendaraan keluar daerah atau provinsi?	Surat Mutasi dari Kepolisian, Fiskal antar daerah, STNK, BPKB dan KTP Atas Nama Proses Mutasi dengan melampirkan : fiskal asli daerah asal, BPKB, STNK dan KTP an. Yang bersangkutan, pendaftaran diloket 1 (Kepolisian), Penetapan di loket 2
8	18	I Nyoman Tri Suryanggara Lingga/ DR1687BM	Berapa biaya untuk memasukan berkas ganti plat?	Untuk biaya, ganti plat atau pembaharuan, tergantung jenis kendaraannya ya, ditambah dengan biaya gosok mesin, dan plat yang tidak tertera di STNK
9	25	lalu wisnu_	Salamat sore min, saya mau tanya tentang samsat delivery min. Karena saya ingin melakukan penelitian. (sosmed)	Kalau untuk penelitian sebaiknya konsul dulu ke Kantor Bappeda Provinsi NTB yang di sebelah timur Lapangan Sangkareang Mataram ya....
10		Abdul Barrik	Saya mau upgrade NPWP ke NPWPD tanpa surat keterangan ijin usaha, apakah bisa dibantu? Terimakasih (sosmed)	Maaf kak, kalau untuk NPWPD ijin usaha bisa di urus di Pemkot Mataram
11	25	Husnul Deni Triadi, SH/ DR3616MP	Apakah bisa melakukan pembayaran pajak kendaraan 2 minggu sebelum jatuh tempo? (sosmed)	Bisa, untuk pembayaran pajak kendaraan bisa dilakukan dari 3 bulan sebelum jatuh tempo.
12	26	rjmaduhutan	Pagi min, bayar pajak kendaraan kalo posisinya di surabaya gmna ya? Apa bisa melalui online?? (sosmed)	Mohon maaf blm bisa kami layani utk posisi di surabaya blm bs klo posisi ybs di luar daerah walaupun nopolnya NTB
13	27	Lhebak Wah	Untuk perpanjangan STNK biayanya brapa pak,?? DR 9892 SE (sosmed)	Jika kendaraannya pembaharuan (ganti Plat) maka utk permakluman akan ada biaya tambahan yang tidak tertera di STNK
14	26	Musa Kharisma Aliyanto (085338707071)/ DR1868AW	Apakah dalam proses balik nama mobil yang baru di kredit itu harus ada persetujuan dari debiturnya? (sosmed)	ya, harus ada persetujuan dari kedua belah pihak.

Mataram, 30 September 2021
Kepala Bidang Pengendalian dan Pembinaan
Bappeda Provinsi NTB,

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

**LAPORAN PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT
BULAN NOVEMBER TAHUN 2021**

Dari Perangkat Daerah : Badan Pengelolaan dan Pendapatan Daerah Provinsi NTB

No.	Tgl	Asal Pengaduan	Pengaduan	Tindak Lanjut Pengaduan
			TLP/SOSMED	
1	2	Yakub Andriyanto/ DR1050AW	Ada kendaraan saya jatuh tempo di bulan desember, akan balik nama karena kendaraan second, apakah akan mendapatkan keringanan juga?	Ya, bapak akan mendapatkan keringanan juga untuk pajak pokonya saja.
2	8	Baiq Yuyun Harviani Hikmah/ DR1164OZ	Bisakah melakukan pembayaran pajak kendaraan untuk pergantian plat di dompu?	tidak bisa ibu, karena untuk melakukan pergantian plat 5 tahunan harus di daerah asal kendaraan itu.
3		Samsul Riza/ DR1173OZ	Berapa biaya mutasi dari plat DK ke DR?	Untuk biaya mutasi kendaraan akan diketahui setelah semua berkas masuk ke kantor samsat daerah yang di tuju pak
4	9	Suhajendro/ DR1126AW	Apakah bisa hanya membawa bpkb dan ktp saja untuk melakukan perpanjangan pajak 5 tahunan? Karena kendaraan ada di jogja	Tidak bisa, untuk pergantian plat harus ada kendaraan dan stnknya juga. Karena harus melakukan gosok mesin dan cek fisik.
5		Roy Gunawan/ DR1143OZ	Berapa total semua biaya pembayaran pajak dengan ganti platnya?	Untuk biaya semuanya bisa langsung ke samsatnya , karena untuk total itu nanti ada biaya tambahan administrasi dari kepolisian.
6		Heru Sutarto/ DR2734HT	Berapa biaya mutasi dari bima ke lombok?	Untuk biaya mutasi kendaraan akan diketahui setelah semua berkas masuk ke kantor samsat daerah yang di tuju.
7	12	Abdul Hamid, Spd. Mpd/ DR1334GZ	Apa saja berkas yang dibutuhkan untuk ganti plat?	BPKB, STNK, dan KTP
8		Syamsudin/ EA2686NA	Berapakah biaya balik nama kendaraan?	Untuk mengetahui biaya balik nama kendaraan bisa langsung saja ke kantor samsat terdekatnya.
9	17	Abdurrahman/ EA4117XO	Apakah bisa melakukan pencabutan berkas di sumbawa tapi plat kendaraan kab. bima?	Tidak bisa, karena pencabutan berkasa hanya bisa dilakukan di daerah asal kendaraannya.
10		Nurul Hidayati/ DR1835UD	Apakah ada aplikasi samsat untuk mengecek berapa biaya pajak kendaraan?	Bapak bisa download di playstore atau menyimpan nomor whatsapp samsat apps.
11	18	Wawan Setiawan/ DR1236AW	Bisakah membayar pajak kendaraan di bima? Karena kendaraannya sedang berada di bima.	Ya bisa, untuk pembayaran pajak pertahun bisa dimana saja, asalkan masih berada dalam wilayah NTB.
12		Lalu Ziyat/ DR1757SE	Saya mendapat surat teguran karena 2 tahun belum membayar pajak. Apakah yang saya bayar sesuai yang ditentukan atau ada tambahan lainnya?	Jika bapak melakukan pembayaran pada bulan november ini, bapak akan mendapatkan diskon pajak pokoknya saja sebesar 30%. Itu berlaku hanya untuk pkb nya saja dan bebas denda.
13	19	Poroadi/ EA1077C	Saya ada kendaraan belum di bayarkan 5 tahun, karena kabel kendaraan putus digigit tikus. Saya sudah melaporkan ke pihak samsat tapi belum ada jawaban.	kalau untuk kendaraan yang tidak bisa berjalan, bapak harus membuat surat keterangan kerusakan di bengkel resmi, selanjut di bawa ke samsat.
14	22	Lanang Jati/ DR1342BD	Apa saja yang dibutuhkan untuk ganti plat?	BPKB, STNK, dan KTP
15	24	Muhammad Asim/ DR2737SN	Bagaimanakah cara untuk mengganti plat kendaraan, tetapi BPKB hilang?	Harus membuat surat laporan kehilangan ke kantor polisi.
16	29	Rizki Fauzi/ EA4830SM	Saya ingin mutasi kendaraan dari EA ke DR bagaimanakah prosedurnya? Dan kalau tarik berkas setelah jatuh tempo apakah tidak masalah?	Untuk biaya mutasi kendaraan akan diketahui setelah semua berkas masuk ke kantor samsat daerah yang di tuju. dan untuk tarik berkas setelah jatuh tempo itu tidak bisa, karena syarat untuk mutasi adalah harus menyelesaikan semua pembayaran pajaknya di daerah asal.
17		Ahmad Melaluansyah/ EA1147UZ	Saya mempunyai kendaraan roda 2 dan tidak pernah di pajak dari tahun 2014. sekarang saya ingin mengaktifkannya kembali, bagaimanakah prosedurnya?	prosedurnya bisa langsung membawa berkas berupa BPKB, STNK, KTP dan kendaraannya ke kantor samsat. Dan untuk pembayarannya akan mendapatkan keringanan sebesar 30% untuk bulan november dan 25%5 untuk desember itu hanya di hitung 5 tahun terakhirnya saja.

Mataram, 30 November 2021
Kepala Bidang Pengendalian dan Pembinaan
Bappenda Provinsi NTB,

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

**LAPORAN PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT
BULAN DESEMBER TAHUN 2021**

Dari Perangkat Daerah : Badan Pengelolaan dan Pendapatan Daerah Provinsi NTB

No.	Tgl	Asal Pengaduan	Pengaduan	Tindak Lanjut Pengaduan
			TLP/SOSMED	
1	1	Bambang Heru/ DR1249BK 081907300038	Apakah saya bisa melakukan cek fisik di Surabaya untuk pembaharuan di lombok buk? Karena skarang saya di Surabaya tinggal	untuk melakukan pembaharuan yang kendaraannya lagi diluar daerah, dapat melakukan cek fisik di daerah tersebut kemudan pemilik kendaraan mengirim berkas-berkas tersebut ke daerah asal
2	6	Syamsuddin/ EA2668NA 085237487513	Berapa biaya untuk balik nama untuk kendaraan saya dan kira kira berapa biayanya????	Biayanya tergantung jenis kendaraan, dan untuk kendaraan bapak jika mau balik nama, bisa langsung cek ke Samsat
3		Nurul Hidayati/ DR1835UD 081803639370	Apakah ada aplikasi Samsat untuk mengecek berapa biaya pajak kendaraan?	Ada kak, bisa dicek dengan layanan SamsatApp yaitu melalui Whatsapp di nomor 081138000300 dengan mengetik infopkb spasi nopol kendaraannya ya pak
4	8	Lalu Ziyat/ DR1757SE 081805351155	Saya mendapat surat teguran karena telat membayar pajak kendaraan selama dua tahun, apakah saya akan membayar pajak sesuai dengan yang dicantumkan atau ada tambahan biaya yang lain?	Biaya yang tercantum hanya pokok PKB saja, ada tambahan biaya SWKDLLJ juga ya pak.
5		Indra/ Jakarta	Saya punya mobil plat Lombok, apakah bisa saya bayar pajaknya dengan mengirimkan STNK?	Iya pak bisa, asalkan bapak kirim STNK, dan KTP atas nama kendaraan tersebut pak.
6		Sang Ketut Daresta/ DR1137XZ	Bagaimana cara bayar Pajak kendaraan kalau STNK nya hilang?	Harus membuat surat kehilangan STNK di kantor Kepolisian, kemudian membawa berkas kendaraan nya ke kantor Samsat
7	13	Trino Junaidin/ DR1279OZ	Apakah bisa melakukan ganti plat di Sumbawa, sedangkan kendaraan sy nopol Lombok, karena posisi sy sedang di Sumbawa	Tidak bisa pak, karena untuk melakukan pergantian plat, harus didaerah asal kendaraan itu pak
8		Suparno/ EA2048KB	Saya ada memiliki kendaraan yang lain, kenapa ketika saya samsat kendaraaqn kemarin ditaruh tanggal 11 November, padahal kendaraan saya jatuh tempo pada tanggal 12 November	Mohon bapak kembali ke samsat tempat bapak melakukan pembayaran utk menanyakan, kemungkinan ada kesalahan dalam penetapan tanggal.

Mataram, 31 Desember 2021
Kepala Bidang Pengendalian dan Pembinaan
Bappenda Provinsi NTB,

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

