

## BAB II

### GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

#### 2.1 Sejarah Unit Pelayanan Pendapatan dan Pemberdayaan Aset Daerah (UP3AD) Kota Semarang I

Berawal dari terbitnya kebijakan desentralisasi merupakan landasan normatif bagi perubahan penyelenggaraan pemerintah di daerah, termasuk dalam hal perubahan kewenangan baik di tingkat Pemerintahan Pusat, Pemerintahan Provinsi, maupun Pemerintah Kabupaten/Kota. Perubahan kewenangan ini berimplikasi pada perubahan beban tugas dan struktur organisasi yang melaksanakan kewenangan-kewenangan tersebut yang pada gilirannya menuntut dilakukannya penataan kelembagaan Pemerintah di daerah. Penataan kelembagaan pemerintah daerah merupakan konsekuensi logis dari perubahan mendasar sistem pemerintahan daerah sebagaimana digariskan dalam kebijakan desentralisasi.

Dalam rangka menyusun organisasi kelembagaan pemerintah daerah, Dasar penataan kelembagaan adalah pada Peraturan Pemerintah Nomor 8 Tahun 2003 tentang Pedoman Organisasi Perangkat Daerah yang di dalamnya mengatur mengenai jumlah dinas, badan, dan lembaga teknis serta sub-substruktur yang menjadi bagian dari Satuan Kerja Perangkat Daerah yang bersangkutan. Namun, bila hanya berpatokan pada ketentuan dalam PP No. 8 Tahun 2003, melalui perhitungan *scoring* dalam menentukan apakah suatu unit perlu dipertahankan, diubah, atau dihapuskan. Secara yuridis formal, penataan kelembagaan Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 Tentang Pemerintahan Daerah (UU 32/2004). Kebijakan tersebut membawa konsekuensi logis bagi perubahan sistem pemerintahan di daerah yang sangat mendasar. Hubungan antara Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah Provinsi, termasuk hubungan antara Pemerintah Pusat dan Pemerintah Kabupaten/Kota yang tidak lagi bersifat hierarki yang berjenjang, tetapi setiap pemerintah daerah berkedudukan sebagai daerah otonom. Begitu pula dalam distribusi dan alokasi kewenangan antara pemerintah daerah provinsi dan kabupaten/kota mengalami pergeseran dan perubahan. Peraturan perundang-undangan inti yang secara langsung mengatur mengenai organisasi perangkat daerah terdiri atas Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah (UU No. 32 Tahun 2004), Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 2007 tentang Pembagian Urusan Pemerintahan antara Pemerintah, Pemerintah Daerah Provinsi, dan Pemerintah Daerah Kabupaten/Kota (PP No. 38 Tahun 2007),

Peraturan Pemerintah Nomor 41 Tahun 2007 tentang Organisasi Perangkat Daerah (PP No. 41 Tahun 2007) dan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 57 tahun 2007 tentang Petunjuk Teknis, Penataan Organisasi Perangkat Daerah (Permendagri No. 57 Tahun 2007).

Berdirinya Lembaga SKPD Dinas Pendapatan dan Pengelolaan Aset Daerah (DPPAD) Perovinsi Jawa Tengah, Pada mulanya adalah bernama Dinas Pendapatan Daerah (DIPENDA) dengan tugas melakukan pemungutan, penghimpunan serta Pengelolaan dibidang Pendapatan Daerah untuk keperluan Penyelenggaraan Pemerintahan dan Pembangunan Daerah Jawa Tengah.

Dasar pembentukan / berdirinya DIPENDA adalah Keputusan Gubernur Jawa Tengah tanggal 5 Juli 1967 dengan Nomor KUPD/A.36/I/15 tentang Kedudukan dan Susunan Organisasi dan Tugas Pokok DIPENDA dan pada saat itu berkedudukan di bawah Sekretariat Daerah. Sesuai dengan dinamikan organisasi, DIPENDA telah mengalami beberapa kali perubahan nomenklatur yaitu :

1. Pertama Kelembagaan DIPENDA dibentuk berdasarkan Surat Keputusan Gubernur Kepala Daerah Tingkat I Jawa Tengah Nomor Huk. G.23/2/18 Tanggal 11 Oktober 1968 tentang Pembentukan Dinas Pendapatan Daerah Propinsi Daerah Tingkat I Jawa Tengah;
2. Fase kedua mengalami perubahan dengan mendasarkan Peraturan Daerah Propinsi Daerah Tingkat I Jawa Tengah Nomor 2 Tahun 1981 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Dinas Pendapatan Daerah Propinsi Daerah Tingkat I Jawa Tengah;
3. Fase ketiga DIPENDA dibentuk berdasarkan Peraturan Daerah Propinsi Jawa Tengah Nomor 7 Tahun 2001 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Dinas Pendapatan Daerah Propinsi Jawa Tengah;
4. Fase ke empat DIPENDA dibentuk berdasarkan Perda Prov. Jateng Nomor 3 Tahun 2006 tentang Perubahan Atas Perda Provinsi Jawa Tengah Nomor 7 Tahun 2001 tentang Pembentukan, Kedudukan, Tugas Pokok, Fungsi dan Susunan Organisasi DIPENDA.
5. Fase kelima Nomenklatur kelambagaan DIPENDA berubah dengan nama Dinas Pendapatan dan Pengelolaan Aset Daerah (DPPAD) melalui dengan berdasarkan pada Perda Provinsi Jawa Tengah Nomor 6 Tahun 2008

tentang Organisasi dan Tata Kerja Dinas Daerah Provinsi Jawa Tengah (dalam Lembaran Daerah Tahun 2008 Nomor 4 Seri E Nomor 4 Tambahan Lembaran Daerah Jawa Tengah Nomor 8) antara lain mengatur perubahan nomenklatur kelembagaan DIPENDA menjadi Dinas Pendapatan dan Pengelolaan Aset Daerah (DPPAD) Provinsi Jawa Tengah. Perda ini merupakan perubahan atas Peraturan Daerah Provinsi Jawa Tengah Nomor 3 Tahun 2006 tentang Pembentukan, Kedudukan, Tugas Pokok, Fungsi dan Susunan Organisasi DIPENDA.

Berdasarkan Peraturan Daerah Provinsi Jawa Tengah Nomor 6 Tahun 2008 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Dinas Daerah Provinsi Jawa Tengah (dalam Lembaran Daerah Tahun 2008 Nomor 4 Seri E Nomor 4 Tambahan Lembaran Daerah Jawa Tengah Nomor 8); yang ditindaklanjuti dengan Peraturan Gubernur Jawa Tengah Nomor 70 Tahun 2008 tentang penjabaran tugas pokok dan tata kerja Dinas Pendapatan dan Pengelolaan Aset Daerah.

## **2.2 Sejarah Berdirinya SAMSAT**

Sejarah berdirinya SAMSAT urusan PKB (Pajak Kendaraan Bermotor), BBNKB (Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor), SWDKLLJ (Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas jalan), dan STNK (Surat Tanda Nomor Kendaraan) di Provinsi Jawa Tengah diawali dengan suatu gagasan atau usulan yang disampaikan oleh pihak Dinas Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Tengah dalam forum “Penataran Para Pimpinan Dinas Pendapatan Daerah Provinsi Daerah Tingkat I se Indonesia” yang diselenggarakan di Jakarta dari tanggal 9 s.d. 17 April 1976 oleh Badan Pendidikan dan Latihan Departemen Dalam Negeri berdasarkan Surat Keputusan Menteri Dalam Negeri No. 46 Tahun 1976 tanggal 24 Maret 1976. Usulan disampaikan pada kesempatan ceramah Bapak Brigadir Jendral Polisi V. Karamoy yang menjabat sebagai Direktur pada Direktorat Lalu Lintas Markas Besar Kepolisian Republik Indonesia pada ceramahnya berjudul “Peranan Polri sebagai penunjang peningkatan Pendapatan Daerah, khususnya PKB dan BBNKB dalam hubungan yang serasi antara Pemerintah Daerah dan Polri”.

Usulan yang menghendaki “SAMSAT” urusan PKB, BBNKB, SWDKLLJ, dan STNK yang telah diujicoba oleh DKI Jakarta selama 4 (empat) tahun (1972-1976) dan terbukti dengan keberhasilannya dapat meningkatkan pendapatan Daerah dan meningkatkan pelayanan masyarakat agar dapat

diterapkan diseluruh Indonesia. Ternyata usulan mendapat dukungan dari peserta penataran sehingga dapat menelorkan suatu keputusan penataran berupa “Usulan kepada Pemerintah khususnya Pimpinan Departemen Dalam Negeri untuk dapatnya SAMSAT PKB, BBNKB, SWDKLLJ, dan STNK dijadikan system pemungutan PKB dan BBNKB untuk seluruh Indonesia”. Perlu kiranya diketahui bahwa penulis yang pada waktu itu menjabat Kepala Bagian Pajak ikut dala penataran tersebut bersama Bapak Drs. Varchan Sahlisapoetro yang pada waktu itu menjabat Kepala Bagian Pengawasan dan Bapak Drs. Agoes Soemadi yang pada waktu itu menjabat Kepala Dinas Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Tengah.

Surat Keputusan Bersama 3 (tiga) menteri (Menhankam, Menkeu, dan Mendagri) No. Pol. Kep. 13/XII/1976, Kep. 1693/IV/1976, 311 tahun 1976 dan Surat Edaran Menteri Dalam Negeri No. 16 Tahun 1977 tanggal 28 Juni 1977. Sebagai realisasi keputusan penataran Kepala Dinas Pendapatan Daerah Tingkat I se Indonesia yang disampaikan kepada Pimpinan Pemerintah dalam hal ini Menteri Dalam Negeri, Menteri Keuangan, dan Menteri Pertahanan dan Keamanan; maka dikeluarkan persetujuan dari Pemerintah secara terpadu dalam bentuk “Surat Keputusan Bersama” yang dikeluarkan oleh Menhankam, Menkeu, dan Mendagri pada tanggal 28 Desember 1976 No. Pol. Kep. 13/XII/1976, Kep. 1693/MK/IV/12/1976, 311 Tahun 1973.

Kemudian untuk penjabaran Surat Keputusan Bersama tersebut dalam pelaksanaannya, disusun “Pedoman/Petunjuk Pelaksanaan Sistem Administrasi Manunggal Dibawah Satu Atap dalam pengeluaran STNK, Pembayaran PKB/BBNKB, SWDKLLJ yang dituangkan dalam Surat Edaran Menteri Dalam Negeri No. 16 Tahun 1977 tanggal 28 Juni 1977.

Kantor Cabang pada Dinas Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Tengah terbentuk berdasarkan Peraturan Daerah Nomor 2 Tahun 1981. Kantor Unit Pelayanan Pendapatan Daerah (UPPD) pada Dinas Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Tengah terbentuk berdasarkan Peraturan Daerah Nomor 1 Tahun 2002. Dinas Pendapatan dan Pengelolaan Aset Daerah Provinsi Jawa Tengah terbentuk berdasarkan Peraturan Gubernur Nomor 70 Tahun 2008 yang merupakan gabungan dua Instansi yaitu Dinas Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Tengah dan Kantor Pengelolaan Barang daerah Provinsi Jawa Tengah dan ditindaklanjuti dengan terbentuknya Kantor Unit Pelayanan Pendapatan dan Pemberdayaan Aset Daerah (UP3AD) yang berdasarkan Peraturan Gubernur Nomor 40 Tahun 2008.

### **2.3 Tugas Dan Fungsi SAMSAT**

Melaksanakan pemungutan dan pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB), Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLLJ), Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK), dan Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (TNKB) dalam suatu koordinasi pelayanan yang terkait.

Keuntungan terbentuknya SAMSAT adalah

- a. Adanya kerja sama instansi-instansi yang tergabung dalam pelaksanaan SAMSAT (POLRI, DIPENDA dan Jasa Raharja)
- b. Adanya sistem pengurusan STNK, PKB, BBNKB dan SWDKLLJ yang seragam
- c. Pengenaan Pajak dan SWDKLLJ disesuaikan dengan masa berlakunya STNK, terhitung sejak tanggal pendaftaran dan setiap tahun wajib melaksanakan pengesahan STNK
- d. Pembayaran PKB, BBNKB dan SWDKLLJ dapat dibayar sekaligus di satu tempat
- e. Pelayanan dilakukan secara “*open service*”, wajib pajak dilayani langsung tatap muka dengan petugas pelayanan
- f. Berlakunya asas FIFO (*first in first out*), wajib pajak yang datang pertama dilayani terlebih dahulu.

Sebagai kelengkapan pelayanan kepada Wajib Pajak, UP3AD Kota

Semarang I menyediakan beberapa fasilitas yaitu :

- a. Tempat parkir yang luas
- b. Tempat cek fisik kendaraan bermotor
- c. Tempat pencetakan TNKB
- d. Pelayanan informasi PKB
- e. Monitor proses pelayanan
- f. Pelayanan khusus lansia dan wanita hamil
- g. Kartu antrian
- h. Tempat ibadah (mushola)
- i. Foto copy
- j. Kantin, dll.

Papan petunjuk untuk Wajib Pajak Kendaraan Bermotor telah tersedia dan dapat diakses secara jelas dan bebas, baik berupa baliho maupun banner. Jika belum mencukupi, informasi juga dapat ditanyakan melalui petugas khusus informasi dan pengaduan pelayanan.

## **2.4 Visi dan Misi SAMSAT**

### **2.4.1 Visi SAMSAT**

Terwujudnya Pelayanan Prima Berbasis Teknologi Informasi Menuju Pemerintah Yang Bersih

### **2.4.2 Misi SAMSAT**

1. Meningkatkan Kualitas Pelayanan Kepada Masyarakat
2. Meningkatkan Sumber Daya Manusia (SDM)
3. Meningkatkan Identifikasi dan Keamanan Kepemilikan Kendaraan Bermotor
4. Meningkatkan Penerimaan Daerah dan Pusat

## **2.5 Motto, Kebijakan Mutu dan Janji Pelayanan SAMSAT**

### **2.5.1 Motto SAMSAT**

Bersama SAMSAT Kita Wujudkan Pelayanan Prima

### **2.5.2 Kebijakan Mutu SAMSAT**

Kami SAMSAT Kota Semarang l Berkomitmen Untuk Meningkatkan Kepuasan Wajib Pajak Dengan Melakukan Perbaikan Secara Berkesinambungan

### **2.5.3 Janji Pelayanan SAMSAT**

Pelayanan Cepat dan Terbaik Tujuan Kami

## **2.6 Struktur Organisasi dan Fungsinya**

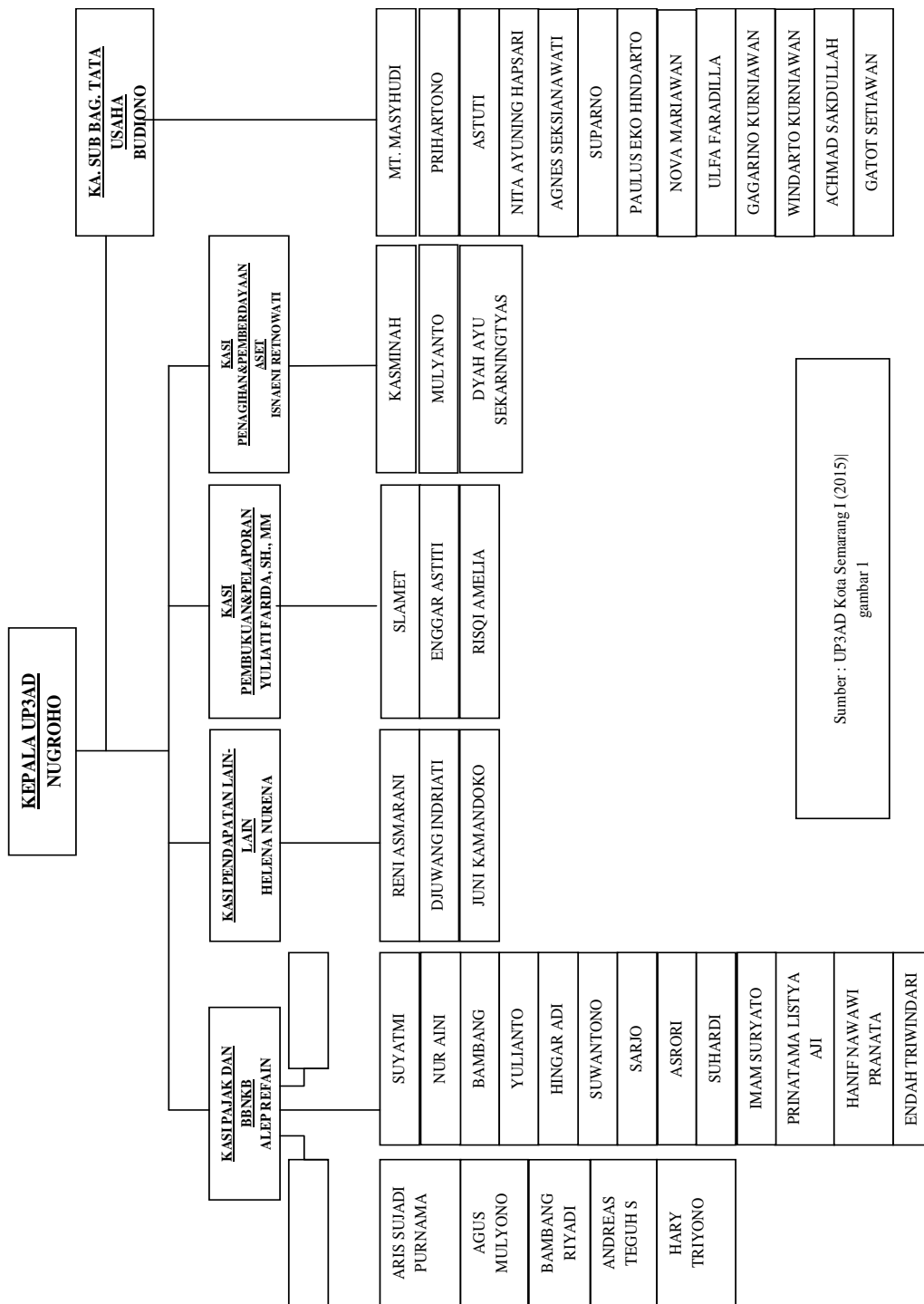
UP3AD dipimpin Kepala Unit dan dibantu Kepala Sub Bagian Tata Usaha, Kepala Seksi Pajak Kendaraan Bermotor, Kepala Seksi Pendapatan Lain-lain, Kepala Seksi Pembukuan Aset.

Setiap bagian atau unit mempunyai tugas masing-masing diantaranya :

1. Kepala UP3AD
  - a. Menyusun rencana teknis operasional pengolahan dan pelayanan pendapatan daerah
  - b. Mengkaji, menganalisis teknik operasional pengelolaan dan pelayanan pendapatan daerah
  - c. Melaksanakan kebijakan Teknis Pendapatan Daerah

- d. Melaksanakan pemungutan Pajak Daerah, Retribusi Daerah dan Penerimaan Lain-lain
- e. Melaksanakan koordinasi pungutan pendapatan daerah dan pendapatan lainnya

**STRUKTUR ORGANISASI KANTOR UP3AD SEMARANG I**



Sumber : UP3AD Kota Semarang I (2015) gambar 1

Gambar 2.1 Struktur Organisasi UP3AD Semarang Kota I

- f. Melakukan pelayanan penyelenggaraan tugas Dinas
  - g. Membina, membimbing dan memberikan arahan terhadap staf
  - h. Melakukan pengawasan terhadap pelaksanaan tugas staf
  - i. Membuat laporan pertanggungjawaban pelaksanaan tugas kepada Kepala Dinas berupa laporan bulanan, triwulan dan tahunan
  - j. Melaksanakan tugas-tugas kedinasan lainnya yang diberikan oleh atasan.
2. SUB Bagian Tata Usaha
- a. Mempelajari, memahami dan melaksanakan peraturan perundang-undangan dan ketentuan yang berkaitan dengan Sub Bagian Tata Usaha
  - b. Menyusun rencana dan melaksanakan urusan administrasi kepegawaian, keuangan, dokumentasi, informasi dan perpustakaan, perlengkapan, surat menyurat dan pelaporan
  - c. Membagi tugas, membina dan membimbing serta memberikan arahan kepada staf sub bagian TU
  - d. Mengusulkan kenaikan pangkat dan kenaikan gaji berkala
  - e. Mengusulkan bantuan kesra, ijin belajar dan cuti
  - f. Membuat laporan bulanan, triwulan dan tahunan bidang ke Tata Usaha
  - g. Membuat Daftar Urut Kepegawaian
  - h. Memberikan saran dan pertimbangan kepada Kepala yang berkaitan dengan tugas-tugas sub.bagian Tata Usaha
  - i. Mengatur kebersihan, keindahan dan keamanan
  - j. Melaksanakan tugas kedinasan yang diberikan atasan.
3. Seksi Pajak dan BBNKB
- a. Menyusun rencana kegiatan tahunan, meliputi target penerimaan serta pengelolaan administrasi dan pelaksanaan pemungutan, evaluasi, monitoring dan pelaporan kegiatan pemungutan PKB/BBNKB
  - b. Membina, membimbing dan memberikan tugas dan arahan kepada staf seksi Pajak Kendaraan Bermotor dalam pelaksanaan tugas
  - c. Melakukan koordinasi dengan instansi terkait, Kepala Sub Bagian Tata Usaha dan Kepala Seksi di lingkungan Dinas Pendapatan Daerah Propinsi Jawa Tengah
  - d. Menindaklanjuti disposisi oleh Kepala UP3AD
  - e. Mengevaluasi pelaksanaan pekerjaan staf seksi PKB



- f. Memberikan saran dan pertimbangan kepada Kepala UP3AD yang berkaitan dengan tugas-tugas seksi Pajak Kendaraan Bermotor
  - g. Melaporkan pelaksanaan tugas kepada Kepala UP3AD
  - h. Melaksanakan tugas-tugas kedinasan lainnya yang diberikan oleh atasan.
4. Seksi Pendapatan Lain-Lain
- a. Mempelajari, memahami dan melaksanakan peraturan dan ketentuan yang berkaitan dengan tugas Seksi Pendapatan Lain-lain
  - b. Menyusun rencana kegiatan administrasi dan operasional Seksi Pendapatan Lain-lain
  - c. Menyelenggarakan administrasi dan pelaporan atas pendataan dan penerimaan pendapatan lain-lain
  - d. Menyelenggarakan administrasi dan pelaporan penerimaan pendapatan lain-lain yang pungutannya dilakukan oleh dinas-dinas
  - e. Menindaklanjuti disposisi oleh Kepala UP3AD
  - f. Mengadakan koordinasi dengan instansi terkait yang berada di kota
  - g. Memberikan saran dan pertimbangan kepada Kepala UP3AD yang berkaitan dengan tugas-tugas seksi pendapatan lain-lain
  - h. Melaporkan pelaksanaan tugas kepada Kepala UP3AD
  - i. Melaksanakan tugas-tugas kedinasan lainnya yang diberikan oleh atasan.
5. Seksi Pembukuan dan Pelaporan
- a. Mempelajari, memahami dan melaksanakan peraturan dan ketentuan yang berkaitan dengan tugas Seksi Pembukuan dan Pelaporan
  - b. Menyelenggarakan administrasi penetapan, penerimaan dan tunggakan pajak, dan pendapatan lain-lain
  - c. Melaksanakan dan menyelenggarakan administrasi dan pembukuan hasil kegiatan pemungutan pajak daerah dan pendapatan lain-lain
  - d. Menyampaikan laporan online semua penerimaan pajak dan pendapatan lain-lain
  - e. Menyampaikan dan menyiapkan laporan 10 harian, bulanan maupun tahunan atau sewaktu-waktu diperlukan atas penetapan, penerimaan dan tunggakan pajak daerah dan pendapatan lain-lain
  - f. Mengadministrasi Blokir Kendaraan Bermotor
  - g. Melaksanakan tugas kedinasan lainnya yang diberikan oleh atasan.
6. Seksi Penagihan dan Pemberdayaan Aset
- a. Mempelajari, memahami dan melaksanakan peraturan dan ketentuan yang berkaitan dengan tugas Seksi Penagihan dan Pemberdayaan Aset

- b. Menyusun rencana kegiatan Seksi Penagihan
- c. Menyiapkan surat teguran untuk disampaikan kepada Wajib Pajak/Retribusi Daerah yang tidak mengindahkan surat peringatan yang telah disampaikan
- d. Melakukan koordinasi dengan instansi terkait, kepala Sub Bagian Tata Usaha dan Kepala Seksi di Lingkungan Unit Pelayanan Pendapatan dan Pemberdayaan Aset Daerah Kabupaten
- e. Menindaklanjuti disposisi oleh Kepala UP3AD
- f. Melaksanakan tugas-tugas kedinasan lainnya yang diberikan oleh atasan

## 2.7 Pelayanan

Pelayanan adalah indikator utama dalam membangun citra SAMSAT Kota Semarang I, oleh karena itu SAMSAT Kota Semarang I meningkatkan pelayanan kepada para Wajib Pajak dalam rangka membangun kepercayaan kepada SAMSAT Kota Semarang I maka dari itu pihak mengadakan peningkatan kualitas pelayanan dengan diadakannya :

### 1. SAMSAT KELILING KOTA SEMARANG

SAMSAT Keliling merupakan tindak lanjut dari paya Peningkatan Kualitas Pelayanan dengan cara jemput bola, sehingga pilihan pembayaran PKB semakin banyak sesuai domisili dan kebutuhan.

Manfaat dari SAMSAT Keliling adalah memberi kemudahan kepada Wajib Pajak untuk dapat melakukan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor, SWDKLLJ dan pengesahan STNK di tempat terdekat sesuai jadwal Operasional SAMSAT Keliling serta mengurangi konsentrasi pelayanan di SAMSAT Induk.

Tabel 2.1 Jadwal Operasional SAMSAT Keliling Kota Semarang

SENIN	Simpang Lima	Lokasi depan SMK 7
SELASA	Genuk	Lokasi depan Alfamart, Kel Banjardowo
RABU	Jl. Pahlawan	Lokasi halaman Kantor Setda Prov. Jateng
KAMIS	Tembalang	Lokasi depan kampus Polines
JUMAT	Simpang Lima	Lokasi depan SMK 7
SABTU	Ngaliyan	Lokasi depan Kec. Ngaliyan

Jam Operasional dari SAMSAT Keliling sebagai berikut:

Hari Senin s/d Jumat : 08.30 WIB s/d 14.00 WIB

Hari Sabtu : 08.30 s/d 12.00

Minggu dan Hari Besar Libur

## 2. SAMSAT ONLINE DP MALL

SAMSAT online DP Mall merupakan tindak lanjut dari upaya Peningkatan Kualitas dan Pelayanan dengan mengadakan gerai pelayanan SAMSAT di tempat-tempat publik diantaranya di pusat perbelanjaan DP Mall.

Manfaat dari SAMSAT Online DP Mall adalah memberi kemudahan kepada Wajib pajak untuk dapat melakukan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor, SWDKLLJ, dan pengesahan STNK sambil melakukan kegiatan belanja kemudian memberikan alternatif waktu pembayaran terutama di malam hari mengingat jam buka pelayanan SAMSAT DP Mall hingga jam 21.00 WIB dan yang terakhir dapat mengurangi konsentrasi pelayanan di SAMSAT Induk

## 3. SAMSAT CEPAT & SAMSAT LAYANAN KHUSUS (PENELITIAN ULANG 1 TAHUN

Program layanan khusus Pengesahan Ulang (PU) 1 Tahun dimaksudkan untuk memberikaan fasilitas lebih kepada Wajib Pajak yang membawa persyaratan lengkap seperti :

- a. BPKB ASLI
- b. STNK ASLI
- c. KTP ASLI

Untuk dapat melakukan pembayaran dan pengesahan secara cepat dengan standart waktu pelayanan 5 menit.

Pada SAMSAT Kota Semarang 1, Pelayanan SAMSAT Khusus Penelitian Ulang 1 tahun di pecah jadi 2 gerai yaitu :

- a. Gerai Khusus di dalam SAMSAT Induk
- b. Gerai SAMSAT di Lotte Mart Majapahit

## 4. PELAYANAN KHUSUS LANSIA, WANITA HAMIL, PENDERITA SAKIT/CACAT

Program ini diperuntukan bagi Wajib Pajak dengan kondisi tertentu seperti:

- a. Wajib Pajak yang berusia Lanjut

- b. Wajib Pajak yang sedang hamil
- c. Wajib Pajak yang sedang menderita sakit
- d. Wajib Pajak yang mempunyai keterbatasan fisik/cacat.

Untuk mendapatkan pelayanan khusus dengan standart waktu yang relatif lebih cepat.

## 2.8 Survey Kepuasan Wajib Pajak

Pengukuran setiap hari dalam rangka Evaluasi Pelayanan sebagai bentuk *Action Plan* sekaligus merupakan tanggung jawab serta komitmen yang tinggi terhadap pelayanan sehingga ingin selalu mengevaluasi tingkat kualitas pelayanan baik secara kuantitatif, kualitatif, obyektif dan transparansi, maka survey kepuasan Wajib Pajak kami selenggarakan dengan dukungan teknologi informasi.

Petunjuk Penggunaan Indeks Kepuasan Wajib Pajak :

### 1. Pada *monitor touch screen*

- a. Sentuh nomor polisi tanpa nomor seri depan dan belakang
- b. Di layar akan muncul nomor polisi beserta nama dan pemilik KBM
- c. Tentukan pilihan sesuai tingkat keepuasan dengan cara menyentuh

Tidak Puas : MERAH

Kurang Puas : KUNING

Puas : HIJAU

Sangat Puas : BIRU



### 2. Hasil Pada Layar Monitor Besar

Pilihan yang di tentukan oleh Wajib Pajak akan muncul secara langsung di monitor besar sehingga dapat dilihat oleh Wajib Pajak yang lain.