

WARGA KELUHKAN PELAYANAN SAMSAT CORNER TIBAN



Warga sudah mengantre di depan kantor Samsat Corner Tiban sejak pagi hari namun kantor masih tutup

BATAM - Sejumlah masyarakat Tiban mengaku kesal terhadap layanan Samsat Corner Tiban, Batam. Bukan tanpa sebab, warga yang datang untuk membayar pajak kendaraan harus rela menunggu lama, Senin (5/6) siang. Pantauan Tribun, layanan Samsat belum dibuka sudah ada puluhan warga menduduki kantor Samsat Corner yang berada dikawasan Vitka itu.

“Gak tau buka jam berapa ini. Kami datang udah dari jam 8 pagi tadi, sampai sekarang udah jam 10 belum juga buka,” ujar seorang warga, Ani dengan nada kesal.

Para warga yang mendatangi kantor Samsat Tiban tampak kecewa. Dominan mereka yang datang para emak-emak. Ada yang sengaja datang pagi-pagi agar mendapat nomor antrean, namun layanan antrean baru dibuka pukul 10:00 WIB. Para warga yang mendatangi Kantor Samsat itu pun harus sabar menunggu.

Tak hanya Ani, warga lainnya di lokasi, Deli juga mengaku kesal terhadap layanan Samsat Corner Tiban.

“Minggu kemarin saya sudah datang, tapi karena masuk libur panjang terpaksa baru bisa datang lagi hari ini,” kata Deli.

Deli mempersoalkan kebijakan layanan Samsat yang dinilai mempersulit masyarakat. Hal itu dikeluhkannya lantaran untuk membayar pajak motor anaknya harus menggunakan surat kuasa. Deli mengaku hendak membayar pajak motor anaknya, ia sudah membawa STNK asli dan KTP asli motor atas nama sang anak, namun ia harus melampirkan surat kuasa bermaterai.

“Kek gini lah kadang yang buat masyarakat malas bayar pajak. Udah kantornya lama buka, tambah lagi dipersulit. Kita mau nyetor uang untuk negara loh,” ujarnya.

Ia pun meminta agar petugas Samsat Corner Tiban agar dievaluasi kinerjanya. (**TRIBUNBATAM.id/Beres Lumbantobing**)

Sumber :

<https://batam.tribunnews.com/amp/2023/06/05/curhat-warga-batam-soal-sulitnya-bayar-pajak-loket-lambat-buka-hingga-prosedur-sulit>

Catatan:

- Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Kendaraan Bermotor:
 - a. Pasal 2:

Samsat bertujuan memberikan pelayanan Registrasi dan Identifikasi Kendaraan Bermotor, pembayaran pajak atas kendaraan bermotor, dan Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas dan Angkutan Jalan secara terintegrasi dan terkoordinasi dengan cepat, tepat, transparan, akuntabel, dan informatif.
 - b. Pasal 3:

Ruang lingkup pelayanan Samsat meliputi :

 - a) Regident Ranmor;
 - b) pembayaran pajak atas kendaraan bermotor; dan
 - c) pembayaran SWDKLLAJ.
 - c. Pasal 22:

Ayat (1) Peningkatan kualitas pelayanan Kantor Bersama Samsat dapat dilakukan dengan membentuk unit pembantu:

 - a) Samsat pembantu;
 - b) Samsat gerai/corner/payment point/outlet;
 - c) Samsat drive thru;
 - d) Samsat keliling;
 - e) Samsat delivery order/door to door;
 - f) E-Samsat; dan
 - g) pengembangan Samsat lain sesuai dengan kemajuan teknologi dan harapan masyarakat.

d. Pasal 30

1. Ayat (1) Pelaksana Kantor Bersama Samsat sebagaimana dimaksud dalam Pasal 23 huruf c terdiri atas :
 - a) unsur kepolisian;
 - b) unsur Satuan Kerja Pengelola Keuangan Daerah yang melaksanakan pemungutan pajak provinsi; dan
 - c) unsur Badan Usaha.
 2. Ayat (2) Pelaksana Kantor Bersama Samsat harus memenuhi standar jumlah dan standar kompetensi.
 3. Ayat (3) Pelaksana Kantor Bersama Samsat melaksanakan pelayanan Samsat sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3.
- Keputusan Bersama Direktur Lalu Lintas Kepolisian Daerah Kepulauan Riau, Kepala Badan Pengelolaan Pajak dan Retribusi Daerah Kepulauan Riau dan Kepala PT.Jasa Raharja (Persero) Cabang Kepulauan Riau tentang Standar Pelayanan Kantor Bersama Samsat Provinsi Kepulauan Riau.
- a. Bab VII Asas Pelayanan Kantor Bersama Samsat
Asas pelayanan public pada Kantor Bersama Samsat meliputi :
 1. Kepentingan Umum;
 2. Kepastian Hukum;
 3. Kesamaan Hak;
 4. Keseimbangan Hak dan Kewajiban;
 5. Keprofesionalan;
 6. Partisipatif;
 7. Persamaan Perlakuan/ Tidak Diskriminatif;
 8. Keterbukaan;
 9. Akuntabilitas;
 10. Fasilitas dan Perlakuan Khusus bagi Kelompok Rentan;
 11. Ketepatan Waktu; dan
 12. Kecepatan, Kemudahan, dan Keterjangkauan.
 - b. Bab VIII Jenis Pelayanan
Jenis Pelayanan pada Kantor Bersama Samsat meliputi :
 1. Penerbitan Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (STNK);
 2. Pengesahan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK);
 3. Pencetakan Tanda Nomor Kendaraan (TNKB);
 4. Penerbitan Surat Tanda Coba Kendaraan Bermotor (STCK);
 5. Pencetakan Tanda Coba Kendaraan Bermotor (TCKB);
 6. Mutasi Kendaraan Bermotor;
 7. Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB), dan Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP) serta Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLLJ).

- c. Bab XI Kompetensi Pelaksana
- Kompetensi petugas yang terlibat dalam proses pemberian pelayanan di Kantor Bersama Samsat Provinsi Kepri adalah petugas dari Kepolisian Daerah Kepulauan Riau, Badan Pengelolaan Pajak dan Retribusi Daerah Provinsi Kepulauan Riau dan PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Kepulauan Riau yang telah memiliki Surat Keputusan dari Pejabat terkait.
- d. Bab XIII Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan
1. Kantor Bersama Samsat menyediakan loket informasi dan Pengaduan sebagai sarana penyampaian informasi Sam Lintas Kepri, Info Pajak, Website, kotak pengaduan dan SMS Center yang dibutuhkan oleh masyarakat maupun penerima kritik, saran dan pengaduan berupa perbaikan kinerja, peningkatan pelayanan serta aspirasi yang berkembang di masyarakat berkaitan dengan pelayanan pembayaran PKB/BBNKB, SWDKLLJ Jasa Raharja, PNBP, Registrasi dan Identifikasi Kendaraan Bermotor.
 2. Prosedur dan Mekanisme Pengaduan :
 - a) Petugas Informasi dan Pengaduan menerima dan menulis di buku register yang memuat identitas dan permasalahan yang dikeluhkan/diadukan;
 - b) Petugas memberikan formulir tanda bukti pengaduan yang telah dicantumkan pada waktu yang ditentukan untuk menjawab/menyelesaikan;
 - c) Petugas Informasi dan Pengaduan menyampaikan permasalahan pengaduan tersebut pada masing-masing unsur Pimpinan sesuai dengan materi pengaduan selambat-lambatnya 2 (dua) hari sejak pengaduan diterima petugas, penanggung jawab harus memberi jawaban/ menyelesaikan complain yang diajukan.
- e. Bab XIV Jaminan Pelayanan
1. Memberikan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan (durasi waktu, tarif dan kualitas pelayanan);
 2. Meningkatkan kinerja etika pelayanan publik (senyum, salam, sapa, sopan, santun);
 3. Menanggapi setiap complain dalam waktu 2 x 24 jam;
 4. Menerima saran/ masukan dari masyarakat untuk melaksanakan perbaikan secara terus menerus dan berkesinambungan;
 5. Memberikan pelayanan khusus bagi lansia, ibu hamil dan penyandang cacat/ berkebutuhan khusus.
- f. Bab XIX Uraian Standar Pelayanan
1. Angka 8, Pengesahan STNK Setiap Tahun
- Angka 8.1. Persyaratan :
- Identitas diri
 - Perorangan : Identitas diri yang sah (KTP, SIM, KK, Pasport) dan bagi yang berhalangan melampirkan Surat Kuasa bermaterai cukup;
 - STNK asli.
- Angka 8.4. Waktu Pelayanan : 10 menit

Angka 8.6. Produk Pelayanan

- Tanda Bukti Pelunasan PKB dan SWDKLLJ;
- Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (STNK) yang telah dibubuhi paraf dan stempel pengesahan;
- Sticker Kartu Dana SWDKLLJ

➤ Undang-undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah

a. Pasal 2

Ayat (1), Jenis Pajak provinsi terdiri atas :

- a) Pajak Kendaraan Bermotor;
- b) Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor;
- c) Pajak Bahan Bakar Kendaraan Bermotor;
- d) Pajak Air Permukaan; dan
- e) Pajak Rokok.

b. Pasal 3

1. Ayat (1), Objek Pajak Kendaraan Bermotor adalah kepemilikan dan/atau penguasaan Kendaraan Bermotor.
2. Ayat (2), Termasuk dalam pengertian Kendaraan Bermotor sebagaimana dimaksud pada ayat (1) adalah kendaraan bermotor beroda beserta gandengannya, yang dioperasikan di semua jenis jalan darat dan kendaraan bermotor yang dioperasikan di air dengan ukuran isi kotor GT 5 (lima *Gross Tonnage*) sampai dengan GT 7 (tujuh *Gross Tonnage*).
3. Ayat (3), dikecualikan dari pengertian Kendaraan Bermotor sebagaimana pada ayat (2) adalah :
 - a) Kereta api;
 - b) Kendaraan Bermotor yang semata-mata digunakan untuk keperluan pertahanan dan keamanan negara;
 - c) Kendaraan Bermotor yang dimiliki dan/atau dikuasai kedutaan, konsulat, perwakilan negara asing dengan asas timbal balik dan Lembaga-lembaga internasional yang memperoleh fasilitas pembebasan pajak dari Pemerintah; dan
 - d) Objek Pajak lainnya yang ditetapkan dalam Peraturan Daerah.

c. Pasal 4

1. Ayat (1), Subjek Pajak Kendaraan Bermotor adalah orang pribadi atau Badan yang memiliki dan/ atau menguasai Kendaraan Bermotor.
2. Ayat (2), Wajib Pajak Kendaraan Bermotor adalah orang pribadi atau Badan yang memiliki Kendaraan Bermotor.
3. Dalam hal Wajib Pajak Badan, kewajiban perpajakannya diwakili oleh pengurus atau kuasa Badan tersebut.