

**REKAPITULASI KRITIK, SARAN DAN PENGADUAN
MASYARAKAT WAJIB PKB
TAHUN 2025**

Rekapitulasi aduan masyarakat/Wajib Pajak Kendaraan Bermotor yang diterima Bapenda Provinsi Bengkulu Tahun 2025 disajikan sebagai berikut.

No.	Aduan	Gambaran Umum	Jumlah
1.	Kesalahan/ketidaksesuaian data kendaraan	Aduan terkait ketidaksesuaian data kendaraan, identitas pemilik atau data lainnya pada sistem pelayanan	20
2.	Kendala pembayaran PKB	Kendala pada saat melakukan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor, baik melalui kanal langsung maupun elektronik	2
3.	Kendala pelayanan Samsat	Keluhan mengenai proses pelayanan, antrean, waktu pelayanan, informasi persyaratan atau prosedur pelayanan PKB	5
4.	Keberatan terhadap besaran PKB	Permintaan penjelasan atau keberatan terkait besaran Pajak Kendaraan Bermotor yang harus dibayarkan	2
5.	Informasi PKB	Keluhan akibat gangguan atau maintenance Cek Info Pajak pada Pusako	10
6.	Kritik dan saran pelayanan	Masukan mengenai peningkatan kualitas, kecepatan, kemudahan dan kenyamanan pelayanan PKB/Samsat.	3
JUMLAH			28

GAMBARAN UMUM KRITIK, SARAN DAN PENGADUAN MASYARAKAT

Berdasarkan hasil pemantauan terhadap kritik, saran dan pengaduan yang disampaikan masyarakat baik melalui Website Pusako Bapenda Provinsi Bengkulu ataupun secara langsung Tahun 2025, secara umum aduan masyarakat Wajib Pajak Kendaraan Bermotor berkaitan dengan pelayanan administrasi kendaraan, ketidaksesuaian data kendaraan, pembayaran PKB, informasi perpajakan, serta kendala dalam proses pelayanan Samsat.

Aduan mengenai ketidaksesuaian data kendaraan pada umumnya membutuhkan proses verifikasi dan pencocokan data dengan database terkait sebelum dilakukan perbaikan. Sementara itu, keluhan mengenai pembayaran PKB dan layanan Samsat pada umumnya berkaitan dengan kendala teknis, prosedur pelayanan, maupun pemahaman masyarakat terhadap persyaratan dan mekanisme pembayaran.

Selain pengaduan yang bersifat administratif dan teknis, masyarakat juga menyampaikan kritik dan saran yang menjadi masukan bagi Bapenda Provinsi Bengkulu untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Masukan tersebut antara lain berkaitan dengan kecepatan pelayanan, kemudahan akses informasi, penyederhanaan prosedur, peningkatan pelayanan digital, serta peningkatan respons petugas terhadap kebutuhan masyarakat.

TINDAK LANJUT

Terhadap setiap aduan yang diterima, Bapenda Provinsi Bengkulu melakukan tindak lanjut sesuai jenis dan substansi pengaduan, antara lain :

1. Melakukan verifikasi terhadap informasi yang disampaikan;
2. Melakukan pengecekan data kendaraan dan data perpajakan;
3. Melakukan koordinasi dengan UPTD PPD/Samsat terkait;
4. Memberikan penjelasan atau informasi kepada masyarakat;
5. Melakukan perbaikan data apabila ditemukan ketidaksesuaian;
6. Meneruskan aduan kepada unit/instansi yang berwenang apabila substansi aduan berada di luar kewenangan Bapenda; dan
7. Menjadikan kritik dan saran sebagai bahan evaluasi peningkatan pelayanan.

KESIMPULAN

Secara umum pengaduan masyarakat merupakan bagian penting dalam mekanisme pengawasan dan evaluasi pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor di Provinsi Bengkulu.

Data kritik dan saran yang diterima memberikan gambaran mengenai berbagai permasalahan yang dihadapi masyarakat, baik yang bersifat administratif, teknis maupun berkaitan dengan kualitas pelayanan. Pengelolaan aduan secara cepat, tepat dan transparan diharapkan dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat sekaligus mendorong terwujudnya pelayanan PKB yang mudah, cepat, transparan dan akuntabel.

Bapenda Provinsi Bengkulu berkomitmen untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan serta melakukan perbaikan berdasarkan kritik, saran dan pengaduan masyarakat sebagai bagian dari upaya peningkatan pelayanan publik dan optimalisasi penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor.