



## SAMBUTAN DAN LAPORAN

### PERESMIAN GEDUNG KANTOR SAMSAT KULON PROGO & KANTOR KAS BPD SAMSAT CABANG WATES

(Bapak Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta dan  
Kepala Dinas Pendapatan, Pengelolaan Keuangan dan Aset DIY)

Wates, 17 September 2015

#### **A. Sambutan Bapak Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta**

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Salam sejahtera bagi kita semua,

Yth. Bupati/Wakil Bupati beserta

Anggota FORKOPIMDA Kabupaten Kulonprogo,

Yth. Para Tamu Undangan dan Hadirin,

Khususnya Wajib Pajak Daerah yang berbahagia,

A. PERISTIWA hari ini, yang ditandai dengan peresmian bangunan gedung Kantor Samsat Kulonprogo dan Kas BPD Samsat Wates, bersamaan dengan modernisasi pelayanannya, diharapkan bisa memacu peningkatan penerimaan Pajak Daerah untuk Pendapatan Asli Daerah guna meningkatkan alokasi APBD.

Pembentukan Unit-Unit Layanan yang tersebar di hampir 25 titik ini memang dimaksudkan untuk meningkatkan pelayanan bagi Wajib Pajak Kendaraan Bermotor DIY. Modernisasi ini juga bertujuan untuk menciptakan kinerja Kantor SAMSAT yang lebih baik berdasarkan pelayanan online, dengan mengurangi interaksi langsung antara Petugas Pajak dengan Wajib Pajak untuk mencegah hal-hal yang tidak diinginkan.

Saya yakin, Pemerintah Kabupaten dan masyarakat Kulonprogo menyambut positif modernisasi layanan ini, sebab berimplikasi tercapainya peningkatan kepatuhan pembayaran pajak, disamping juga memperbaiki tata kelola SAMSAT, dan menciptakan system perpajakan yang lebih bersahabat dengan penggunanya.

Prinsip-prinsip layanan prima, adalah sebagai berikut :

1. Transparansi bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan, tersedia secara memadai dan mudah dimengerti.
2. Akuntabilitas dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan Perda dan Perundang-undangan.
3. Kondisional sesuai kemampuan Petugas dan kondisi Wajib Pajak dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektifitas.
4. Partisipatif mendorong peranserta masyarakat dalam penyelenggaraannya dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
5. Kesamaan hak tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender dan status ekonomi.
6. Keseimbangan hak dan kewajiban dimana Petugas dan Wajib Pajak harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

Sedangkan panduan layanan prima, antara lain adalah :

1. Kesederhanaan, prosedur pelayanan tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.
2. Kejelasan, harus jelas tentang persyaratan teknis dan administrasinya, Unit Kerja/Pejabat yang berwenang dalam penyelesaian keluhan, kejelasan rincian biaya dan tata cara pembayarannya.
3. Kepastian Waktu, kepastian batas waktu penyelesaian pelayanan yang konsisten.
4. Akurasi, produk pelayanan diterima dengan benar, tepat, dan sah.
5. Keamanan, proses dan produk pelayanan memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
6. Tanggung Jawab, pimpinan bertanggungjawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian komplain.
7. Kelengkapan sarana dan prasarana, tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai, termasuk penyediaan sarana IT.

8. Kemudahan Akses, tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau, dan dapat memanfaatkan IT.
9. Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan, Petugas harus bersikap disiplin, sopan-santun, ramah, dan ikhlas.
10. Kenyamanan, lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi fasilitas pendukung pelayanan, seperti parkir, toilet, tempat ibadah lain-lain.

MENJADI penting untuk diperhatikan, bahwa modernisasi layanan Pajak Daerah, baik yang berbasis IT, seperti SAMSAT **Online** dan Fasilitas SMS, maupun yang bersifat mobil dan memperpendek birokrasi layanan, seperti Bus Satling, **Corner SAMSAT**, **Drive Thru**, dan **Barcode**, juga harus terintegrasi dengan 10 dimensi yang menjadi tolok ukur mutu pelayanan tersebut.

Yang tak kalah pentingnya bahwa Petugas Pajak harus memiliki kepekaan dalam merespons tren kebutuhan masyarakat akan pelayanan yang semakin baik, yakni dengan berupaya agar bersikap lebih akuntabel dan ramah dalam pelayanannya. Sebabnya, bahwa peningkatan permintaan masyarakat sudah tidak bisa lagi dikelola dengan system tradisional. Dalam system modern, control atasan harus lebih efektif, karena masyarakat bisa membandingkan dengan mutu layanan di tempat lain.

Inilah yang disebut mekanisme **exit**, yang bisa digunakan untuk melakukan complain, mengajukan protes atau menggalang **pressure** dalam bentuk mekanisme yang disebut **voice**, jika layanan tidak memuaskan.

Seiring dengan globalisasi ini, standarisasi manajemen telah menjadi isu utama, khususnya yang terkait dengan standarisasi Sistem Manajemen. Untuk itu, setiap lembaga perlu menyiapkan kerangka system mutu ke arah yang sesuai dengan sasaran, dalam pengertian bahwa tujuan dan sasaran mutu selalu berorientasi pada kepuasan pelanggan atau mitra kerja lembaga tersebut.

Kepada Pimpinan dan segenap Jajaran Kantor SAMSAT Kulonprogo agar dapat menjagakomitmen ini dan bersikap responsive terhadap kritik maupun masukan dari pada **stakeholders**. Hal ini penting sebagai bahan evaluasi kinerja dan pertimbangan DPPKA DIY dalam penyusunan kebijakan ke depan.

DENGAN harapan seperti itu, saya mendukung modernisasi Kantor SAMSAT yang dilancarkan oleh Dinas Pendapatan, Pengelolaan Keuangan dan Aset DIY bekerjasama dengan Bank BPD DIY ini. **Dan seraya mengucapkan Bismillahhirahmannirahim, dengan ini Gedung Kantor SAMSAT Kulonprogo dan**

**Kantor Kas BPD SAMSAT Cabang Wates ini, saya nyatakan dibuka secara resmi untuk digunakan sebagaimana mestinya.**

**B. Sambutan Kepala Dinas Pendapatan, Pengelolaan Keuangan dan Aset (DPPKA) DIY**

Assalamu'alaikum Wr,Wb

Salam sejahtera bagi kita sekalian.

Yth. Bapak Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta;

Kepala Kepolisian Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta;

Bupati Kulonprogo beserta Jajaran Muspida Kabupaten Kulonprogo;

Hadirin dan tamu undangan yang berbahagia.

Puji syukur kita panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa yang senantiasa memberikan rahmat dan hidayah-Nya kepada kita semua, sehingga kita dapat menghadiri peresmian Gedung Kantor Pelayanan Pajak Daerah DPPKA DIY (SAMSAT) dan Kantor Kas Bank Pembangunan Daerah SAMSAT Cabang Wates.

Bapak Gubernur yang sangat kami hormati, dengan ini kami laporkan bahwa Pendapatan Asli Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta pada tahun 2015 sebesar Rp.1,5 T. Pajak Daerah memberikan kontribusi terbesar terhadap PAD yaitu sebesar 88%, yang sebagian besar didukung oleh Pajak Kendaraan Bermotor. Pajak Daerah yang bersumber dari Pajak Kendaraan Bermotor dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor membawa konsekuensi dengan bertambahnya jumlah kendaraan bermotor yang ada di wilayah Daerah Istimewa Yogyakarta.

Bapak Gubernur yang kami hormati dan hadirin yang kami banggakan, Untuk lebih meningkatkan pelayanan kepada wajib pajak, khususnya wajib pajak kendaraan bermotor, telah dikembangkan beberapa titik layanan kepada wajib pajak yang tersebar wilayah Daerah Istimewa Yogyakarta, guna lebih mendekatkan pelayanan kepada masyarakat, hampir 25 titik Layanan SAMSAT yang tersebar diseluruh wilayah DIY antara lain :

**1. Kantor Pelayanan Pajak Daerah/SAMSAT:**

Untuk pelayanan pembayaran PKB dan BBNKB, baik layanan pajak tahunan maupun 5 tahunan, terdapat disemua Kabupaten/Kota.

## 2. Kantor SAMSAT Pembantu:

Untuk pelayanan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor tahunan saat ini berlokasi di Samsat Pembantu Maguwo Kabupaten Sleman dan Samsat Pembantu Sewon Kabupaten Bantul.

## 3. Kantor Kas BPD SAMSAT:

Untuk pelayanan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor tahunan yang berada di KPPD/SAMSAT di wilayah Kabupaten/Kota se DIY.

## 4. BUS SATLING:

Untuk mendekatkan pelayanan kepada masyarakat yang akan membayar pajak, maka sejak tahun 2012 telah dibuka layanan pembayaran PKB dan pengesahan tahunan dengan menggunakan sarana bus Samsat keliling, dilaksanakan pelayanan kepada wajib pajak dengan cara berpindah-pindah tempat di kecamatan-kecamatan atau pada event tertentu.

## 5. CORNER SAMSAT:

Untuk lebih meningkatkan pelayanan dan mendekatkan kepada masyarakat wajib pajak khususnya untuk pelayanan pajak dan pengesahan 1 tahunan, telah dibuka pelayanan pajak kendaraan bermotor tahunan di Mall Galeria dan pada perayaan sekaten.

## 6. DRIVE TRUE:

Layanan Drive True saat ini sudah ada KPPD DIY di Kabupaten Kulon Progo dan Samsat Pembantu Sewon Kabupaten Bantul.

## 7. SAMSAT ONLINE:

Yakni pelayanan pembayaran PKB tahunan yang tidak bergantung pada domisili/KTP pemilik kendaraan bermotor (wajib pajak bebas memilih tempat pembayaran di kantor pelayanan kesamsatan terdekat di seluruh wilayah DIY).

Bapak Gubernur yang kami hormati, perlu kami laporkan bahwa dengan berkembangnya jumlah wajib pajak, kantor KPPD DIY/Samsat di Kabupaten Kulon Progo yang lama sudah kurang representatif lagi, sehingga perlu adanya peningkatan dalam pelayanan kepada wajib pajak kendaraan bermotor dengan membangun gedung KPPD DIY/SAMSAT di Kabupaten Kulon Progo yang lebih

baik dan saat ini telah selesai pembangunannya melalui dua tahap, yakni dengan anggaran tahun 2013 dan tahun 2014.

Bapak Gubernur yang kami hormati, demikian yang dapat kami laporkan dan kami mohon kiranya Bapak Gubernur berkenan untuk meresmikan Kantor Pelayanan Pajak Daerah/Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) DIY dan Kantor Kas Bank Pembangunan Daerah SAMSAT Cabang Wates dengan penandatanganan prasasti.

Akhir kata, semoga Tuhan Yang Maha Kuasa berkenan melimpahkan berkah serta rahmat-Nya, agar dengan menempati gedung baru dan didukung oleh modernisasi system, diharapkan dapat memberikan layanan yang lebih berkualitas bagi masyarakat penggunaanya.

Sekian, terima kasih.

Wassalamu' alaikum Wr.Wb.