

**LAPORAN TINDAK LANJUT PENGADUAN MASYARAKAT  
UNIT PELAKSANA TEKNIS PELAYANAN PENDAPATAN  
DAERAH PONTIANAK WILAYAH I  
TRIWULAN II TAHUN 2023**



**UNIT PELAKSANA TEKNIS PELAYANAN PENDAPATAN DAERAH  
PONTIANAK WILAYAH I  
BADAN PENDAPATAN DAERAH PROVINSI KALIMANTAN BARAT  
TAHUN 2023**

**LAPORAN TINDAK LANJUT PENGADUAN MASYARAKAT**  
**UNIT PELAKSANA TEKNIS PELAYANAN PENDAPATAN DAERAH**  
**PONTIANAK WILAYAH I**  
**TRIWULAN II TAHUN 2023**

**I. PENDAHULUAN**

**Latar Belakang**

Pelayanan Publik adalah segala kegiatan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, dalam pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Peningkatan pelayanan publik yang efisien dan efektif akan mendukung tercapainya efisiensi dan efektif akan mendukung tercapainya efisiensi pembiayaan, artinya ketika pelayanan umum yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan kepada pihak yang dilayani berjalan sesuai dengan kondisi yang sebenarnya atau mekanisme atau prosedurnya tidak berbelit-belit, akan mengurangi biaya atau beban bagi pihak pemberi pelayanan dan juga penerima pelayanan, selain itu terkait dengan sarana dan prasarana. Ada 9 unsur indikator yang menjadi penilaian dalam survey kepuasan masyarakat, diantaranya adalah Persyaratan, Prosedur, Waktu Pelayanan, Biaya/Tarif, Produk Layanan, Kompetensi Pelaksana/Petugas, Perilaku Pelaksana, Sarana dan Prasarana, serta Penanganan Pengaduan.

Rendahnya kualitas pelayanan publik merupakan salah satu sorotan yang diarahkan kepada birokrasi pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Perbaikan pelayanan publik di era reformasi yang memasuki tahun ke enam, ternyata tidak mengalami perubahan yang signifikan. Berbagai tanggapan masyarakat justru cenderung menunjukkan bahwa berbagai pelayanan publik mengalami kemunduran.

Dalam rangka program peningkatan kualitas pelayanan publik pelaksanaan program serta layanan yang ada di lingkungan Unit Pelaksana Teknis Pelayanan Pendapatan Daerah Pontianak Wilayah I, maka diperlukan monitoring dan evaluasi mengenai penanganan pengaduan, yang mana hal ini diharapkan memberikan masukan perbaikan terhadap pelayanan publik.

**II. TUJUAN**

Sebagai bahan masukan untuk rekomendasi tindak lanjut apabila dalam pelaksanaan pelayanan perlu ditindaklanjuti dan dilakukan perbaikan.

**III. DASAR HUKUM**

1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215);
3. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pedoman Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik
4. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

#### IV. IDENTIFIKASI MASALAH

Ada 6 sarana pengaduan dan konsultasi yang disediakan untuk menangani dan membantu wajib pajak yang kesulitan dalam mencari informasi yaitu melalui kotak saran, Instagram, WhatsApp, Konsultasi dan Pengaduan langsung, Website dan SP4N Lapor.

a) Pengaduan

Sepanjang triwulan II 2023 terdapat 1 pengaduan dari WP telah ditindaklanjuti sebagaimana yang terlampir pada lampiran.

b) Konsultasi

Sepanjang triwulan II 2023 terdapat 544 konsultasi WP sebagaimana yang terangkum dalam tabel berikut ini.

No	Jenis Konsultasi	Jumlah
1.	Jadwal dan Lokasi Pelayanan	153
2.	Biaya	62
3.	Persyaratan	309
4.	SIM	6
5.	Program Pemutihan Pajak	14

#### V. HASIL TINDAK LANJUT

No	Sarana Pengaduan	Jumlah Pengaduan	Jumlah Pengaduan yang Ditindaklanjuti	Persentase Tindak Lanjut
1.	Kotak Saran	-	-	Tidak ada pengaduan
2.	Instagram	-	-	Tidak ada pengaduan
3.	WhatsApp	1	1	100%
4.	Konsultasi dan Pengaduan	-	-	Tidak ada pengaduan
5.	Website	-	-	Tidak ada pengaduan
6.	SP4N LAPOR	-	-	Tidak ada pengaduan
7.	E-mail	-	-	Tidak ada pengaduan
8.	SIPPN	-	-	Tidak ada pengaduan

#### VI. SIMPULAN

Pada triwulan II terdapat 1 pengaduan layanan yang menyangkut perilaku pelaksana. Tindak lanjut pengaduan berupa telah dilaksanakan rapat koordinasi dengan pihak kepolisian dan telah memberikan evaluasi terhadap kinerja pegawai.

Pontianak, 16 Juni 2023

Pih. KEPALA UPT PELAYANAN PENDAPATAN  
DAERAH PONTIANAK WILAYAH I,



**JASMIN CHAIRYAH, S.STP, M.A.P**

Penata

NIP. 19920714 201406 2 001



**PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN BARAT**  
**BADAN PENDAPATAN DAERAH**  
**UPT PPD PONTIANAK WILAYAH I**

Jalan Adisucipto No. 50

Email : [uptppdptkwi1@kalbarprov.go.id](mailto:uptppdptkwi1@kalbarprov.go.id), Website : <https://uptppdptk1.bapenda.kalbarprov.go.id/>

**Pontianak**

KodePos : 78124

---

## NOTULEN

Rapat	:	Tindak lanjut pengaduan wajib pajak mengenai perilaku petugas mutasi yang kurang sopan
Hari / Tanggal	:	Rabu, 14 Juni 2023
Waktu	:	Pukul 14.00 WIB s/d Selesai
Tempat	:	Ruang Rapat Kepala UPT PPD Pontianak Wilayah I
Pimpinanan Rapat	:	Plh. Kepala UPT PPD Pontianak Wilayah I Badan Pendapatan Daerah Provinsi Kalimantan Barat
Peserta rapat	:	1. Petugas Mutasi Ditlantas Polda Kalimantan Barat; 2. Kepala Seksi Penetapan UPT PPD Pontianak Wilayah I.
Kegiatan rapat	:	1. Pemambaran awal oleh Kepala UPT PPD Pontianak Wilayah I; 2. Sesi diskusi Peserta Rapat; 3. Kesepakatan tindak lanjut terhadap pengaduan wajib pajak

### 1. Pembahasan

#### a. Pemambaran awal oleh Plh. Kepala UPT PPD Pontianak Wilayah I:

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh, selamat siang dan salam sejahtera. Siang ini kita berkumpul untuk membahas Tindak lanjut terhadap pengaduan wajib pajak mengenai perilaku petugas mutasi yang dianggap tidak menyenangkan oleh wajib pajak. Dalam diskusi ini, kami mengharapkan adanya langkah-langkah yang akan diambil untuk menangani keluhan dari wajib pajak.

#### b. Sesi Diskusi

- Kepala UPT PPD Pontianak Wilayah I

Pelayanan Publik adalah segala kegiatan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan. Rendahnya kualitas pelayanan publik merupakan salah satu sorotan yang diarahkan kepada birokrasi pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Terkait pengaduan yang diberikan oleh wajib pajak akan kita bahas pada diskusi hari ini guna untuk mendapatkan solusi dan mempercepat waktu pelayanan, memperbaiki perilaku petugas yang dianggap tidak menyenangkan dan mengadakan masker di tempat pelayanan.

- Kepala Seksi Penetapan UPT PPD Pontianak Wilayah I

Pada tanggal 13 Juni 2023, Wajib Pajak memberikan keluhan melalui *WhatsApp* yang berisikan. Wajib pajak mendapatkan perlakuan yang kurang baik dari petugas mutasi.

Wajib pajak menyampaikannya demikian "Min saya mau kasi masukan tolong beretika saat berbicara kepada masyarakat, apalagi yang bagian mutasi sama pendaftaran. Saya Tanya baik baik minta maaf dan permisi sebelum bicara tapi di jawab angkuh, nada bicara yang ngak biasa, titel yang di pake cuma sekedar titel buat menyombongkan diri, padahal kerjaan untuk melayani masyarakat, malu jika gelar di pake

kayak gitu sia sia akan di pandang jelek sama masyarakat. Laki laki,bertitel, mulut lemes ndak beretika tidak cocok jadi tokoh pelayanan masyarakat Belajar dari pelayanan BCA walaupun mereka ngak bertitel pelayanan nya di cap baik dimana mana Untung untung masyarakat sadar untuk bayar pajak setidaknya berikan pelayanan yang sopan, tutur kata yang sopan, dikipirin kata kata yang ngak pantas di ucapkan, saya aja malu dengarnya, pastinya ada belajar etika juga kan min? Diterapkan dengan sungguh sungguh Sampe saya di bilang ngak guna, kog udah punya mobil, ya emang nya salah? Saya punya uang, di bilang kerja haram apa lah, apakah pantas hal itu di ucapkan laki laki loh Bagian mutasi perbaiki trimakasih Kita bayar pajak punya mobil masa di bilang kerja aneh aneh, merendahkan dirinya sendiri jadinya dengar tutur kata petugas seperti itu seperti banci yang suka ngurusin hidup orang, bukan cerminan pejabat,hilang harga dirinya dengar tutur kata yang ngak sopan seperti itu Merendahkan harga dirinya sendiri dengan ucapan nya, kalo tau orang tua saya beliau bicara seperti itu bisa marah sama pejabat ngak beretika mulutnya, orang tua saya punya usaha sendiri, mampu belikan anaknya mobil pake uang mereka, masa di bilang kerja aneh aneh bisa di tuntutan loh omongan kayak gitu Orang tua saya aja ngak pernah bicara ngak sopan,selalu memberi kenyamanan fasilitas, malah di bilang fasilitas hasil dari kerja aneh aneh, ini orang lain yang fitnah, semoga omongan nya berbalik ke anaknya hehe lebih berhati hati dalam berucap bisa di tuntutan bicara seperti itu ke masyarakat, walaupun ngak suka sama orang di pendam jangan sampai mengeluarkan kata kata yang menyakiti perasaan orang lain, selepas orangnya pergi itu urusan anda mau bilang apa, jangan bicara yang ngak punya adab di depan orang nya langsung, lagian juga laki masa mulut kayak perempuan sibuk ngurusin hidup orang Lihat di google juga ulasan masyarakat jangan di acuhkan, malu kalo ngak bisa intropeksi diri, apalagi yang bagian mutasi mulutnya luar biasa sangat tidak beretika haha Kami bayar pajak juga buat kalian,jangab seolah olah kami yang minta makan sama kalian Jangan tutup mata telinga lihat masukan orang lain.di google udah banyak keluhan Bagian mutasi perbaiki orang orangnya Kalo males kerja ngak usah kerja Kemarin orangnya ngak pake nametag, ngak pake baju kepolisian juga jadi saya ngak bisa liat namanya siapa, tolong ya min saya benar benar minta tolong bagian mutasi itu orang orang nya di evaluasi kembali. Ucapan nya sangat tidak pantas keluar dari mulut laki laki, apalagi kerja bagian pelayanan masyarakat, malu min Orang nya cuma bilang orang sembora, ngak tau juga itu alamat benar nya atau bukan. Pokok pake baju batik di hari senin ngak pake nametag Di hari senin tanggal 12 juni Di ruangan itu dia sendiri yang pake batik min, tolong ya evaluasi kembali min terimakasih”.

- **Petugas Mutasi Ditlintas Polda Kalimantan Barat**

Wajib pajak datang bersama dengan temannya memang menggunakan pakaian atau celana yang cukup pendek. Akhirnya saya mengingatkan si wajib pajajk untuk berpakaian lebih sopan kedepannya karena si wajib pajak berada di area kantor. Tetapi, teman si wajib pajak sedang mengobrol dengan petugas lainnya. Terkait apa yang dibicarakan mereka, saya kurang tahu. Mungkin saja, laporan yang disampaikan oleh Kepala Seksi Penetapan tadi adalah hasil percakapan petugas tadi dengan teman si wajib pajak. Besok, saya akan mengingatkan petugas tersebut agar lebih menjaga tutur kata kepada wajib pajak. Boleh memberi peringatan kepada wajib pajak tetapi tidak dengan

melukai perasaan si wajib pajak tersebut.

## 2. Simpulan

Pelayanan kedepannya diharapkan lebih baik lagi terutama dalam tutur kata petugas kepada wajib pajak. Bagaimanapun kita wajib memberikan pelayanan terbaik kepada wajib pajak dengan tetap menjaga 5S (Senyum, Sapa, Salam, Sopan dan Santun).

Mengetahui,  
Plh. Kepala UPT Pelayanan Pendapatan  
Daerah Pontianak Wilayah I



**JASMIN CHAIRYAH, S.STP, M.A.P**

Penata

NIP. 19920714 201406 2 001

Notulen Rapat



**YOSI FUNNY NAIBAHO, A.Md.A.Pi.**

Pengatur

NIP. 19990112 202102 2 002