

**LAPORAN TINDAK LANJUT PENGADUAN MASYARAKAT  
UNIT PELAKSANA TEKNIS PELAYANAN PENDAPATAN  
DAERAH PONTIANAK WILAYAH I  
TRIWULAN I 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 III 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 survei 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 I 2023 terdapat 5 pengaduan dari WP, terdapat 3 pengaduan yang langsung ditindaklanjuti, dan 2 pengaduan telah ditindaklanjuti sebagaimana yang terlampir pada lampiran.

b) Konsultasi

Sepanjang triwulan I 2023 terdapat 626 konsultasi WP sebagaimana yang terangkum dalam tabel berikut ini.

No	Jenis Konsultasi	Jumlah
1.	Jadwal dan Lokasi Pelayanan	27
2.	Biaya	45
3.	Persyaratan	116
4.	SIM	17
5.	Program Pemutihan Pajak	33
6.	Produk Layanan (Pembayaran Pajak, Perpanjangan STNK, Mutasi Keluar, Mutasi Masuk, Balik Nama)	185
7.	Waktu Layanan	203

#### V. HASIL TINDAK LANJUT

No	Sarana Pengaduan	Jumlah Pengaduan	Jumlah Pengaduan yang Ditindaklanjuti	Persentase Tindak Lanjut
1.	Kotak Saran	-	-	Tidak ada pengaduan
2.	Instagram	3	3	100%
3.	WhatsApp	2	2	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 I terdapat sebanyak 5 pengaduan layanan yang menyangkut indikator sarana dan prasarana dalam perilaku petugas. Tindak lanjut pengaduan berupa telah ditindaklanjuti langsung dengan melakukan koordinasi kepada pihak-pihak terkait yang hasil koordinasinya akan dilampirkan dengan notulen.

Pontianak, 03 April 2023  
KEPALA UPT PELAYANAN PENDAPATAN  
DAERAH PONTIANAK WILAYAH I,

  
**EDY GUNAWAN, S.Kom**

Penata Tingkat I

NIP. 19890811 201101 1 001



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

Jalan Adisucipto No. 50  
Email : [uptionpdpkwi1@kalbarprov.go.id](mailto:uptionpdpkwi1@kalbarprov.go.id), Website : <https://uptionpdpk1.bapenda.kalbarprov.go.id/>  
**Pontianak**

KodePos : 78124

---

## NOTULEN

- Rapat : Tindak lanjut pengaduan wajib pajak mengenai sarana dan prasarana
- Hari / Tanggal : Selasa, 17 Januari 2023
- Waktu : Pukul 14.00 WIB s/d Selesai
- Tempat : Ruang Rapat Kepala UPT PPD Pontianak Wilayah I
- Pimpinanan Rapat : Kepala UPT PPD Pontianak Wilayah I Badan Pendapatan Daerah Provinsi Kalimantan Barat
- Peserta rapat : 1. Kepala Sub Bagian Tata Usaha UPT PPD Pontianak Wilayah I  
2. Kepala Seksi Penetapan UPT PPD Pontianak Wilayah I  
3. Kepala Cabang Bank Kalbar Pontianak
- Kegiatan rapat : 1. Pemaparan awal oleh Kepala UPT PPD Pontianak Wilayah I  
2. Sesi diskusi Peserta Rapat  
3. Kesepakatan tindak lanjut terhadap pengaduan wajib pajak

### 1. Pembahasan

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

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh, selamat siang dan salam sejahtera. Siang ini kita berkumpul untuk membahas tindak lanjut terkait pengaduan terhadap penyediaan sarana dan prasarana. Pengaduan wajib pajak mengenai usulan pengadaan ATM Bank Kalbar di Samsat Siantan karena kendala minimnya dan jauhnya lokasi ATM. 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 terkait tidak adanya unit ATM sebagai alat transaksi keuangan di Samsat Siantan sehingga menyulitkan wajib pajak untuk mengambil uang atau kekurangan uang untuk membayar pajak kendaraan mereka.

- Kepala Seksi Penetapan UPT PPD Pontianak Wilayah I

Pada tanggal 17 Januari 2023, Wajib Pajak memberikan keluhan melalui *Direct Message Instagram Samsatpontianak* yang berisikan "Kalau boleh kasi saran min. Utk samsat yg d budi utomo, kasi atm 1 min. Jauh min kalau mw narik. Atau minimal pembayaran bisa via transfer. Jd kalau ada biaya tambahan atau biaya lain, ndak perlu k SPBU 28 oktober min narik duit. Sekedar saran y min. Semoga berkenan. Utk pelayanan yg lain sudah sangat baik.,". Untuk menidaklanjuti hal tersebut maka kita mengundang Kepala Cabang Bank

Kalbar Pontianak untuk melakukan koordinasi. Jika memang unit ATM tambahan dilokasi Samsat Siantan maka kami mohon dibantu untuk dibuka unit baru agar memudahkan wajib pajak dalam menjalankan kewajibannya dalam membayar pajak.

- Kepala Cabang Bank Kalbar Pontianak

Setelah mengetahui keluhan wajib pajak dan permohonan dari Kepala UPT PPD Pontianak Wilayah I, maka pihak Bank Kalbar akan mencoba melakukan pengajuan ke Bank Kalbar Pusat untuk menambah unit ATM di lokasi Samsat Siantan demi memudahkan wajib pajak menjalankan kewajiban membayar pajaknya.

## 2. Simpulan

Membuat penanda untuk menunjukkan pihak Bank Kalbar mengusahakann untuk mengakomodir pengadaan unit ATM Bank Kalbar baru di lokasi Samsat Siantan dengan upaya pengusulan ke Bank Kalbar Pusat. Penambahan sarana dan prasarana ini diharapkan bisa terealisasi dan memudahkan wajib pajak kedepannya

Mengetahui,  
Kepala UPT Pelayanan Pendapatan Daerah  
Pontianak Wilayah I



**EDY GUNAWAN, S.Kom**

Penata

NIP. 19890811 201101 1 001

Notulen Rapat



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

Pengatur

NIP. 19990112 202102 2 002



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

Jalan Adisucipto No. 50

Email : [uptppdptkwil1@kalbarprov.go.id](mailto:uptppdptkwil1@kalbarprov.go.id), Website : <https://uptppdptk1.bapenda.kalbarprov.go.id/>

**Pontianak**

KodePos : 78124

---

## NOTULEN

- Rapat : Tindak lanjut pengaduan wajib pajak mengenai informasi pelayanan
- Hari / Tanggal : Senin, 13 Maret 2023
- Waktu : Pukul 14.00 WIB s/d Selesai
- Tempat : Ruang Rapat Kepala UPT PPD Pontianak Wilayah I
- Pimpinanan Rapat : Kepala UPT PPD Pontianak Wilayah I Badan Pendapatan Daerah Provinsi Kalimantan Barat
- Peserta rapat : 1. Kepala Seksi Penetapan UPT PPD Pontianak Wilayah I.  
2. Staf Seksi Penetapan UPT PPD Pontianak Wilayah I  
3. Penanggung Jawab Samsat Siantan
- Kegiatan rapat : 1. Pemamparan awal oleh Kepala UPT PPD Pontianak Wilayah I  
2. Sesi diskus Peserta Rapat  
3. Kesepakatan tindak lanjut terhadap pengaduan wajib pajak

### 1. Pembahasan

#### a. Pemaparan awal oleh 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 pelayanan. Pengaduan terkait sikap petugas yang kurang profesional dalam menjalankan tugasnya sebagai pelayan masyarakat. Hal ini harusnya tidak terjadi. 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 memperbaiki perilaku petugas yang dianggap tidak menyenangkan.

- Kepala Seksi Penetapan UPT PPD Pontianak Wilayah I

Pada tanggal 13 Maret 2023, Wajib Pajak memberikan keluhan melalui *WhatsApp* yang berisikan "mohon maaf pak, kenapa bagian informasi di samsat wilayah 2 kasar ya? tolong ditegur, atau dilihat pelayannya bagaimana".

Perilaku petugas yang tidak profesional ini perlu dijadikan *highlight* karena kita sebagai pelaksana teknis yang memberikan pelayanan kepada masyarakat, maka bagaimana kita memberikan sikap yang sopan dan memberikan pelayanan terbaik memang sudah kewajiban. Namun dengan adanya keluhan sikap petugas yang dianggap kasar

dalam memberikan pelayanan harus ditindaklanjuti dengan memberikan teguran langsung kepada petugas yang bersangkutan. Untuk itu kita mengundang penanggung jawab Samsat wilayah Siantan untuk ikut membina petugas yang dimaksud.

- Penanggung Jawab Samsat Siantan

Sebagai penanggung jawab di Samsat Wilayah Siantan, maka sudah menjadi tanggung jawab dalam membina petugas yang dimaksud. Upaya untuk membina akan dilakukan teguran secara lisan dan memberikan pembinaan Kembali terkait pentingnya pengaplikasian SOP pelayanan dan menerapkan prinsip 5S.

## 2. Simpulan

Petugas yang dilaporkan mendapatkan teguran secara lisan dan akan dilakukan pembinaan kembali dengan meningkatkan pengaplikasian SOP dalam memberikan pelayanan dan prinsip 5S.

Mengetahui,  
Kepala UPT Pelayanan Pendapatan Daerah  
Pontianak Wilayah I



**EDY GUNAWAN, S.Kom**  
Penata Tingkat I  
NIP. 19890811\_201101 1 001

Notulen Rapat



**YOSI FUNNY NAIBAHO, A.Md.A.Pi.**  
Pengatur  
NIP. 19990112 202102 2 002