

# LAPORAN PENGADUAN PAJAK ONLINE

Periode Triwulan Pertama 2026

Disusun Oleh:

**Satriyo Pamungkas, A.Md**

**Nur Yasmin Ainiyah**



## DAFTAR ISI

1. DAFTAR ISI.....	i
2. Kata Pengantar.....	ii
3. BAB I PENDAHULUAN.....	1
4. Latar Belakang.....	1
5. Definisi Pengaduan Pajak Online.....	1
6. Pentingnya Pengelolaan Pengaduan.....	1
7. Kondisi Aktual Pengaduan Pajak Online.....	2
8. Maksud Dan Tujuan.....	2
9. Dasar Hukum.....	3
10. BAB II HASIL PENGADUAN PAJAK ONLINE TRIWULAN I 2026.....	6
11. Pelaksanaan.....	6
12. Rekapitulasi Hasil Pengaduan.....	6
13. Jumlah Pengaduan Masyarakat Dan Tindak Lanjut Pengaduan.....	7
14. BAB III HASIL PENANGANAN PENGADUAN PAJAK.....	12
15. Waktu Penyelesaian Pengaduan .....	12
16. Tingkat Penyelesaian.....	12
17. Dokumentasi.....	12
18. BAB IV PENUTUP.....	14
19. Kesimpulan.....	14
20. Saran.....	14

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kita panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa, karena atas rahmat dan karunia-Nya sehingga Laporan Pengelolaan Pengaduan Masyarakat pada Badan Pendapatan Daerah Kota Bontang ini dapat disusun dan diselesaikan dengan baik.

Laporan ini disusun sebagai bentuk pertanggungjawaban atas pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat yang telah dilakukan oleh Badan Pendapatan Daerah Kota Bontang dalam kurun waktu tertentu. Selain itu, laporan ini juga bertujuan untuk memberikan gambaran mengenai mekanisme penerimaan, penanganan, serta tindak lanjut pengaduan masyarakat, sekaligus sebagai bahan evaluasi dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik.

Pengelolaan pengaduan masyarakat merupakan salah satu instrumen penting dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik (good governance), khususnya dalam hal transparansi, akuntabilitas, dan partisipasi masyarakat. Oleh karena itu, Badan Pendapatan Daerah Kota Bontang terus berupaya untuk meningkatkan kualitas pengelolaan pengaduan secara efektif, efisien, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

Kami menyadari bahwa dalam penyusunan laporan ini masih terdapat kekurangan. Oleh karena itu, kami mengharapkan kritik dan saran yang konstruktif guna perbaikan di masa yang akan datang.

Akhir kata, kami mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah berkontribusi dalam penyusunan laporan ini. Semoga laporan ini dapat memberikan manfaat bagi peningkatan kualitas pelayanan publik di lingkungan Badan Pendapatan Daerah Kota Bontang.

Bontang, 01 Maret 2026  
Kepala Badan Pendapatan Daerah  
Kota Bontang



NATALIA TRISNAWATI, S.Pi, M.Si  
PEMBINA TK. I (IV/b)

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. LATAR BELAKANG**

Dalam era digital yang terus berkembang, pemanfaatan media sosial telah menjadi bagian penting dalam kehidupan masyarakat, termasuk dalam berinteraksi dengan instansi pemerintah. Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) Kota Bontang memanfaatkan media sosial sebagai salah satu kanal pengaduan pajak online guna meningkatkan aksesibilitas, transparansi, dan responsivitas pelayanan kepada wajib pajak.

Penggunaan media sosial sebagai sarana pengaduan memberikan kemudahan bagi masyarakat untuk menyampaikan keluhan, pertanyaan, maupun aspirasi secara cepat dan praktis. Platform seperti Instagram, Facebook, dan aplikasi pesan instan memungkinkan komunikasi dua arah yang lebih interaktif antara wajib pajak dan pihak Bapenda. Hal ini sejalan dengan tuntutan pelayanan publik yang semakin mengedepankan kecepatan, keterbukaan, dan kemudahan akses.

Pada Triwulan Pertama Tahun 2026, Badan Pendapatan Daerah Kota Bontang menerima berbagai pengaduan pajak yang disampaikan melalui media sosial. Pengaduan tersebut mencakup berbagai isu, antara lain kendala dalam penggunaan layanan pajak online, pertanyaan terkait prosedur dan kewajiban perpajakan daerah, keluhan atas pelayanan, serta laporan ketidaksesuaian data. Tingginya intensitas pengaduan melalui media sosial menunjukkan bahwa kanal ini menjadi salah satu pilihan utama masyarakat dalam berkomunikasi dengan pemerintah.

Oleh karena itu, penyusunan Laporan Pengaduan Pajak Online melalui media sosial ini menjadi penting untuk mengetahui jenis dan tren pengaduan yang masuk, mengevaluasi efektivitas penanganan pengaduan, serta mengidentifikasi aspek pelayanan yang perlu ditingkatkan. Laporan ini diharapkan dapat menjadi dasar dalam pengambilan kebijakan dan perbaikan sistem pelayanan perpajakan daerah, sehingga mampu meningkatkan kualitas pelayanan serta kepuasan masyarakat di Kota Bontang.

### **B. DEFINISI PENGADUAN PAJAK ONLINE**

Pengaduan pajak online adalah penyampaian keluhan, laporan, atau permohonan informasi oleh wajib pajak melalui media elektronik terkait pelayanan, administrasi, maupun objek pajak daerah.

### **C. PENTINGNYA PENGELOLAAN PENGADUAN**

Pengelolaan pengaduan pajak online merupakan bagian penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Pengaduan yang dikelola dengan

baik dapat memberikan informasi mengenai permasalahan yang dihadapi wajib pajak, sehingga menjadi dasar dalam perbaikan sistem dan prosedur pelayanan.

Selain itu, pengelolaan pengaduan yang responsif dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat serta mendorong kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya.

#### **D. KONDISI AKTUAL PENGADUAN PAJAK ONLINE**

Berdasarkan kondisi aktual, pengaduan pajak online di Badan Pendapatan Daerah Kota Bontang mengalami peningkatan seiring dengan meningkatnya penggunaan layanan digital oleh masyarakat. Namun demikian, masih terdapat beberapa kendala, seperti keterlambatan respon, kelengkapan data pengaduan yang belum memadai, serta keterbatasan sumber daya dalam pengelolaan pengaduan.

#### **E. MAKSUD DAN TUJUAN**

##### **MAKSUD:**

Maksud penyusunan laporan ini adalah untuk menyajikan informasi secara sistematis dan komprehensif mengenai pelaksanaan pengelolaan pengaduan pajak secara online pada Badan Pendapatan Daerah Kota Bontang selama Triwulan I Tahun 2026, sebagai bentuk pertanggungjawaban pelaksanaan pelayanan publik serta bahan evaluasi internal.

##### **TUJUAN:**

Tujuan penyusunan laporan ini adalah:

1. Untuk mengetahui jumlah pengaduan pajak online yang diterima selama Triwulan I Tahun 2026.
2. Untuk mengidentifikasi jenis dan karakteristik pengaduan yang disampaikan oleh wajib pajak.
3. Untuk mengetahui tingkat penyelesaian dan tindak lanjut terhadap pengaduan yang masuk.
4. Untuk mengevaluasi kinerja pelayanan pengaduan pajak online pada Badan Pendapatan Daerah Kota Bontang.
5. Untuk mengidentifikasi permasalahan dan hambatan dalam pengelolaan pengaduan pajak online.
6. Untuk menjadi dasar dalam penyusunan kebijakan dan langkah perbaikan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

## **F. DASAR HUKUM**

Pengelolaan aduan masyarakat merupakan bagian integral dari penyelenggaraan pelayanan publik yang transparan, akuntabel, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Dalam rangka menjamin bahwa setiap proses penerimaan, penanganan, hingga penyelesaian aduan dilaksanakan secara terstruktur dan sesuai dengan ketentuan yang berlaku, diperlukan landasan hukum yang jelas dan komprehensif.

Badan Pendapatan Daerah Kota Bontang sebagai salah satu perangkat daerah yang memberikan pelayanan kepada masyarakat, khususnya di bidang pendapatan daerah, berkewajiban untuk mengelola setiap aduan secara profesional dan bertanggung jawab. Hal ini bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan, membangun kepercayaan publik, serta mendorong perbaikan berkelanjutan dalam tata kelola pemerintahan.

Oleh karena itu, pelaksanaan pengelolaan aduan di lingkungan Badan Pendapatan Daerah Kota Bontang berpedoman pada berbagai peraturan perundang-undangan, baik di tingkat nasional maupun daerah, serta kebijakan internal yang relevan. Dasar hukum tersebut menjadi acuan dalam menetapkan mekanisme, prosedur, serta standar pelayanan pengaduan yang efektif dan efisien.

Penyusunan laporan pengelolaan layanan aduan masyarakat di lingkungan Badan Pendapatan Daerah Kota Bontang Berpedoman pada aturan sebagai berikut :

- a. Undang-Undang Nomor 47 Tahun 1999 tentang Pembentukan Kabupaten Nunukan, Kabupaten Malinau, Kabupaten Kutai Barat, Kabupaten Kutai Timur dan Kota Bontang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 175, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3896) sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2023 tentang Ibu Kota Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 142, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6898);
- b. Undang-undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 139, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4899);

- c. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, tambahan Lembaran Negara Republik 4. 5. Indonesia Nomor 5038);
- d. Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244 Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah (Lembaran Negara Republik Tahun 2015 Nomor 58 Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);
- e. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357); 6. Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 2017 Tentang Inovasi Daerah (Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6123);
- f. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Perpres ini menetapkan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik; Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional;
- g. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 47 Tahun 2020 tentang Pedoman Penyelenggaraan Kompetisi Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik;
- h. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 8 Tahun 2023 mengatur pengelolaan pengaduan di lingkungan Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintah Daerah;
- i. Peraturan Daerah Kota Bontang Nomor 02 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Kota Bontang Tahun 2016 Nomor 2) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Kota Bontang Nomor 9 Tahun 2023 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Daerah Nomor 2 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah. Perubahan ini didasarkan pada evaluasi kinerja dan kebutuhan penyesuaian struktur perangkat daerah Kota

- Bontang agar lebih efektif dan efisien dalam menjalankan urusan pemerintahan (Tambahan Lembaran Daerah Kota Bontang Nomor 73);
- j. Peraturan Wali Kota Bontang Nomor 5 Tahun 2024 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Dan Fungsi, Serta Tata Kerja Perangkat Daerah di Lingkungan Pemerintah Kota Bontang (Berita Daerah Kota Bontang Tahun 2024 Nomor 5).

## BAB II

### HASIL PENGADUAN PAJAK ONLINE TRIWULAN I 2026

#### A. PELAKSANAAN PENGADUAN

Pengaduan diterima melalui sistem online 24 jam dan dilakukan proses verifikasi serta tindak lanjut oleh petugas sesuai jenis permasalahan. Dalam pelaksanaan pelayanan pengaduan pajak secara online, Badan Pendapatan Daerah Kota Bontang melayani pengaduan yang berkaitan dengan seluruh jenis pajak daerah yang menjadi kewenangan pemerintah daerah.

Berdasarkan ketentuan yang berlaku, terdapat **13 (tiga belas) jenis pajak daerah** yang dilayani, yaitu:

1. Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2)
2. Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan (BPHTB)
3. Pajak Barang dan Jasa Tertentu (PBJT) atas Makanan dan/atau Minuman
4. Pajak Barang dan Jasa Tertentu (PBJT) atas Jasa Perhotelan
5. Pajak Barang dan Jasa Tertentu (PBJT) atas Jasa Parkir
6. Pajak Barang dan Jasa Tertentu (PBJT) atas Jasa Kesenian dan Hiburan
7. Pajak Reklame
8. Pajak Air Tanah
9. Pajak Mineral Bukan Logam dan Batuan (MLB)
10. Pajak Sarang Burung Walet
11. Opsen Pajak Kendaraan Bermotor (PKB)
12. Opsen Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB)
13. Pajak Penerangan Jalan

Pelayanan pengaduan mencakup berbagai permasalahan yang berkaitan dengan jenis pajak tersebut, seperti kesalahan data, kendala administrasi, proses pembayaran, serta permohonan informasi dari wajib pajak. Dengan cakupan layanan yang luas ini, pengelolaan pengaduan pajak online memiliki peran strategis dalam mendukung peningkatan kualitas pelayanan dan optimalisasi penerimaan pajak daerah.

#### B. REKAPITULASI HASIL PENGADUAN

Adapun jumlah hasil pengaduan masyarakat di lingkungan Badan Pendapatan Daerah Kota Bontang selama satu Triwulan baik melalui Hotline BAPENDA Kota Bontang berjumlah 15 pengaduan Masyarakat dengan status penyelesaian tindak lanjut telah selesai ditindak lanjuti oleh pengelola layanan pengaduan.

Untuk hasil rekapitulasi pengaduan Masyarakat yang bersumber dari Sosial Media resmi BAPENDA Kota Bontang berjumlah 11 pengaduan dari Masyarakat bontang dengan status pengaduan telah selesai ditindak lanjuti oleh petugas pengelola layanan aduan masyarakat daftar pengaduan Masyarakat yang bersumber dari sosial media resmi Badan Penetapan Daerah Kota Bontang. Jumlah rekapitulasi secara keseluruhan baik hotline dan social media berjumlah 25 pengaduan Masyarakat.

### **C. JUMLAH PENGADUAN MASYARAKAT DAN TINDAK LANJUT PENGADUAN**

Selama periode Januari – Maret 2026, jumlah pengaduan masyarakat yang diterima oleh Badan Pendapatan Daerah Kota Bontang sebanyak 25 pengaduan, dengan rincian adalah Media sosial sebanyak 11 pengaduan masyarakat, dan melalui hotline resmi Badan Pendapatan Daerah Kota Bontang sebanyak 14 pengaduan masyarakat

Terhadap seluruh pengaduan yang masuk, telah dilakukan tindak lanjut secara keseluruhan dengan rincian pengaduan selesai sebanyak 25 pengaduan Masyarakat telah selesai ditindak lanjuti oleh petugas terkait.

#### **Bentuk tindak lanjut yang dilakukan antara lain:**





- Klarifikasi kepada pelapor;
- Koordinasi dengan bidang terkait;
- Perbaikan sistem pelayanan;
- Penyelesaian administrasi perpajakan;

#### **Kendala dalam tindak lanjut antara lain:**






- Data pengaduan tidak lengkap;
- Keterbatasan SDM;
- Koordinasi lintas OPD;
- Kendala teknis sistem.

Secara keseluruhan jumlah dan tindak lanjut pengaduan Masyarakat yang bersumber dari hotline BAPENDA adalah sebagaimana tabel dibawah :

NO	URAIAN PENGADUAN	JENIS PAJAK	MEDIA & PETUGAS	TINDAK LANJUT	STATUS PENANGANAN	WAKTU PENYELESAIAN	BUKTI DUKUNG
1	PERMINTAAN PENGECEKAN DATA TUNGGAKAN PBB	PBB	VIA CHAT-YASMIN	CEK SISTEM SISIOP	SELESAI	5 MENIT	
2	PERMINTAAN PENGECEKAN DATA TUNGGAKAN PBB	PBB	VIA CHAT-YASMIN	CEK SISTEM SISIOP	SELESAI	5 MENIT	
3	PERMINTAAN INFORMASI PROGRESS BERKAS SKNJOP DAN BPHTB	PBB&BP HTB	VIA CHAT-YASMIN	DILAKUKAN PENGECEKAN STATUS BERKAS PADA SISTEM	SELESAI	10 MENIT	
4	KONSULTASI TERKAIT PENYELESAIAN PERBAIKAN DATA PBB	PBB	VIA CHAT-YASMIN	DILAKUKAN PENGECEKAN STATUS BERKAS PADA SISTEM	SELESAI	5 MENIT	
5	PENGADUAN TERKAIT KENDALA INPUT NTPD BPHTB - INVALID	BPHTB	VIA CHAT-KIA	DIKOORDINASIKAN DENGAN IT SISTEM UNTUK PENGECEKAN KENDALA	SELESAI	1 HARI	
6	PERMINTAAN INFORMASI STATUS PEMBAYARAN PAJAK STNK	-	VIA CHAT-YASMIN	KOORDINASI DENGAN PIHAK BANK	SELESAI	30 MENIT	
7	WP MENANYAKAN KETERSEDIAAN PEMBAYARAN PBB SECARA ONLINE	PBB	VIA CHAT-YASMIN	DIKOORDINASIKAN KE BIDANG PPID	SELESAI	5 MENIT	
8	KONSULTASI TERKAIT PENYELESAIAN PERBAIKAN DATA PBB PECAHAN	PBB	VIA CHAT-YASMIN	DILAKUKAN PENGECEKAN STATUS BERKAS PADA SISTEM	SELESAI	10 MENIT	
9	WP MEMINTA INFORMASI NOP PBB DAN STATUS TUNGGAKAN	PBB	VIA CHAT-YASMIN	CEK SISTEM SISIOP	SELESAI	10 MENIT	
10	PERMINTAAN PENGECEKAN DATA TUNGGAKAN PBB	PBB	VIA CHAT-YASMIN	CEK SISTEM SISIOP	SELESAI	5 MENIT	

10	KELUHAN TERKAIT PROSEDUR MUTASI MASUK KENDARAAN LUAR PROVINSI YANG MENGHARUSKAN PENGURUSAN PERSYARATAN DI DITLATNTAS POLDA KALTIM (BPP) SEHINGGA DINILAI MEMBERSULIT WAJIB PAJAK	-	VIA CHAT-YASMIN	KOORDINASI DENGAN KABID, DIARAHKAN KE INSTANSI TERKAIT	SELESAI	1 HARI	
11	PERMINTAAN INFORMASI STATUS BERKAS SKNJOP	PBB	VIA CHAT-YASMIN	CEK SISTEM SISMIOPIOP	SELESAI	10 MENIT	
12	WAJIB PAJAK MENYAMPAIKAN KELUHAN TIDAK DAPAT MELAKUKAN PEMBAYARAN PBB MELALUI OVO, SHOPEE DAN POSPAY SERTA MENANYAKAN METODE PEMBAYARAN YANG DAPAT DILAKUKAN	PBB	VIA CHAT-YASMIN	MEMBERIKAN PENJELASAN KEPADA WAJIB PAJAK TERKAIT KEMUNGKINAN GANGGUAN SISTEM PEMBAYARAN DAN MENYARANKAN UNTUK MENCoba KEMBALI SECARA BERKALA	SELESAI	30 MENIT	
13	PERMINTAAN INFORMASI TERKAIT PERCETAKAN SPPT PBB SECARA ONLINE DAN PERMOHONAN SALINAN SPPT PBB	PBB	VIA CHAT-YASMIN	MEMBERIKAN PENJELASAN, MELAKUKAN PENGECEKAN SISMIOPIOP DAN MEMBERIKAN SPPT PBB	SELESAI	15 MENIT	
14	PERMINTAAN PENGECEKAN DATA TUNGGAKAN PBB	PBB	VIA CHAT-KIA	CEK SISTEM SISMIOPIOP	SELESAI	5 MENIT	

Secara keseluruhan jumlah dan tindak lanjut pengaduan Masyarakat yang bersumber dari Sosial Media BAPENDA adalah sebagaimana tabel dibawah :

No.	Nama	Tanggal	Pesan	Jenis Pajak	Media Pengaduan	Status	Tindak Lanjut	Bukti Dukung
1		21/1/2026	Meminta Informasi Mengenai Pembuatan PBB	PBB	Instagram Bapenda	Selesai	Admin PPID > Telah di Proses oleh Fitrah (Operator Layanan Operasional)	
2		3/2/2026	Membutuhkan bantuan pencetakan SPPT PBB dalam bentuk file	PBB	Instagram Bapenda	Selesai	Admin PPID > Telah di Proses oleh Fitrah (Operator Layanan Operasional)	
3		25/1/2026	Meminta Informasi Mengenai Nomor Objek Pajak	PBB	Instagram Bapenda	Selesai	Admin PPID > Telah di Proses oleh Fitrah (Operator Layanan Operasional)	
4		9/1/2026	Meminta Informasi Penerbitan Pajak 2026	PBB	Instagram Bapenda	Selesai	Admin PPID > Telah di Proses oleh Fitrah (Operator Layanan Operasional)	
5		11/2/2026	Usulan dan Pengaduan Pembayaran	PBB	Instagram Bapenda	Selesai	Admin PPID > Telah di Proses oleh Fitrah (Operator Layanan Operasional)	
6		23/2/2026	Konsultasi terkait pajak reklame Optik Omega	Reklame	via Telp	Selesai	Telah di Proses oleh Idham (PENGELOLA PENDAPATAN DAERAH)	

7		23/2/20 26	Meminta untuk check NOP PBB dan Mencetak salinan	PBB	via Chat	Selesai	Pelayanan > Telah di Proses oleh Yasmin (Operator Layanan Operasional)	-
8		24/2/20 26	Menanyak an terkait progress pengisian website bapenda	P2O	via Chat	Selesai	P3SIPD > Telah di Proses oleh Yonny Eka Susanty (Kasubbid Sistem Informasi Pendapatan Daerah)	-
9		24/2/20 26	Menyaka n terkait syarat pengurus an BPHTB	BPHTB	via Chat	Selesai	Pelayanan > Telah di Proses oleh Yasmin (Operator Layanan Operasional)	-
10		24/2/20 26	Konsultas i terkait pajak ppkb solar provinsi		via Telp	Selesai	Pelayanan > Telah di Proses oleh Muhammad Ridwan (Penelaah Teknis Kebijakan)	-
11		25/2/20 26	Menyaka n terkait persyarat an untuk balik nama PBB	PBB	via Chat	Selesai	Pelayanan > Telah di Proses oleh Yasmin (Operator Layanan Operasional)	-

## BAB III

### HASIL PENANGANAN PENGADUAN PAJAK

#### A. WAKTU PENYELESAIAN PENGADUAN

Rata-rata waktu penyelesaian pengaduan adalah **1 hari kerja**, sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan.

#### B. TINGKAT PENYELESAIAN

Berdasarkan rekapitulasi status penanganan pengaduan pajak online bulan Maret Tahun 2026, sebesar 100% pengaduan telah selesai ditangani, dan tidak terdapat pengaduan yang belum ditindaklanjuti. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar pengaduan telah ditangani dengan baik oleh petugas pelayanan.

#### C. DOKUMENTASI PENGADUAN PAJAK ONLINE





## **BAB IV**

### **PENUTUP**

#### **A. KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil pelaksanaan tindak lanjut pengaduan masyarakat pada Badan Pendapatan Daerah Kota Bontang, dapat disimpulkan bahwa:

1. Pengelolaan pengaduan telah berjalan dengan baik namun masih perlu ditingkatkan;
2. Seluruh/Sebagian besar pengaduan telah ditindaklanjuti sesuai prosedur;
3. Pengaduan masyarakat memberikan kontribusi penting dalam perbaikan pelayanan;

#### **B. SARAN**

Berdasarkan hasil pembahasan dan analisis yang telah dilakukan, maka dapat disampaikan beberapa saran sebagai upaya peningkatan kualitas pelayanan pengaduan pajak online pada Badan Pendapatan Daerah Kota Bontang sebagai berikut:

1. Optimalisasi sistem pengaduan berbasis digital;
2. Peningkatan sosialisasi kanal pengaduan kepada masyarakat;
3. Penguatan koordinasi antar bidang dan OPD terkait;

Demikian Laporan ini dibuat, sebagai bagian dari pertanggungjawaban pelayanan kepada Masyarakat dan pimpinan serta sebagai bahan pertimbangan dalam pengambilan kebijakan.

Bontang, 01 Maret 2026  
Kepala Badan Pendapatan Daerah  
Kota Bontang



NATALIA TRISNAWATI, S.Pi, M.Si

PEMBINA TK. I (IV/b)