

PEMERINTAH KABUPATEN NATUNA
BADAN PENGELOLA KEUANGAN DAN PENDAPATAN DAERAH



LAPORAN

TINDAK LANJUT PENGADUAN PAJAK DAERAH

TAHUN 2025

15

TOTAL PENGADUAN

100%

TINDAK LANJUT

WhatsApp

KANAL UTAMA

LAPORAN TINDAK LANJUT PENGADUAN PAJAK DAERAH

TAHUN 2025

Badan Pengelola Keuangan dan Pendapatan Daerah (BPKPD) Kabupaten Natuna

BAB I: PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik di Bidang Pengelolaan Pendapatan, Badan Pengelola Keuangan dan Pendapatan Daerah (BPKPD) Kabupaten Natuna berkomitmen memberikan pelayanan yang profesional, transparan, akuntabel, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Salah satu bentuk komitmen tersebut adalah penyediaan layanan pengaduan sebagai media komunikasi antara masyarakat dengan Bidang Pengelolaan Pendapatan.

Layanan pengaduan dimanfaatkan oleh masyarakat untuk menyampaikan keluhan, saran, masukan, maupun permohonan informasi yang berkaitan dengan pelayanan pajak daerah, seperti administrasi pajak, validasi pembayaran, pendataan objek pajak, penerbitan dokumen perpajakan, serta pelayanan lainnya yang menjadi kewenangan Bidang Pengelolaan Pendapatan.

Selama Tahun 2025, Bidang Pengelolaan Pendapatan menerima pengaduan masyarakat melalui **WhatsApp Layanan Pengaduan (0851 7522 8295)**. Media ini dipilih karena mudah diakses, mempercepat komunikasi antara masyarakat dan petugas, serta mendukung penyelesaian pengaduan secara efektif tanpa harus mengharuskan masyarakat datang langsung ke kantor.

Setiap pengaduan yang diterima dicatat, diverifikasi, dianalisis, dan ditindaklanjuti sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) penanganan pengaduan yang berlaku di lingkungan BPKPD Kabupaten Natuna.

B. Maksud dan Tujuan

Penyusunan laporan ini bertujuan untuk:

1. Menyajikan informasi mengenai pengelolaan pengaduan pada Bidang Pengelolaan Pendapatan selama Tahun 2025.
2. Menjelaskan proses penanganan dan tindak lanjut terhadap pengaduan masyarakat.
3. Mengevaluasi efektivitas pelayanan pengaduan sebagai bagian dari peningkatan kualitas pelayanan publik.
4. Mewujudkan akuntabilitas dan transparansi penyelenggaraan pelayanan pada Bidang Pengelolaan Pendapatan.

BAB II: PELAKSANAAN PENGELOLAAN PENGADUAN

A. Media Pengaduan

Pada Tahun 2025, pengaduan masyarakat yang menjadi kewenangan Bidang Pengelolaan Pendapatan diterima melalui **WhatsApp Layanan Pengaduan (0851 7522 8295)**. Media ini digunakan untuk memudahkan masyarakat dalam menyampaikan pengaduan, memperoleh informasi, serta memantau tindak lanjut atas permasalahan yang disampaikan.

B. Jenis Pengaduan

Pengaduan yang diterima selama Tahun 2025 pada umumnya berkaitan dengan:

- Permohonan penjelasan mengenai kewajiban pajak daerah.
- Koreksi data wajib pajak atau objek pajak.
- Permasalahan administrasi pembayaran pajak daerah.
- Permintaan informasi mengenai prosedur pelayanan.
- Keluhan terhadap proses pelayanan perpajakan daerah.
- Permohonan tindak lanjut terhadap kesalahan data administrasi.

C. Tindak Lanjut Pengaduan

Seluruh pengaduan yang diterima melalui WhatsApp telah ditindaklanjuti sesuai dengan prosedur yang berlaku. Penanganan dilakukan melalui koordinasi antara petugas layanan dan bidang teknis terkait sehingga setiap permasalahan memperoleh penyelesaian yang tepat.

Tindak lanjut yang dilakukan meliputi:

1. Verifikasi informasi dan dokumen pendukung yang disampaikan oleh pengadu.
2. Klarifikasi terhadap permasalahan yang dilaporkan.
3. Koordinasi dengan bidang teknis apabila diperlukan pemeriksaan lebih lanjut.
4. Penyampaian informasi, penjelasan, atau hasil penyelesaian kepada pengadu melalui WhatsApp.
5. Dokumentasi seluruh proses penanganan sebagai bahan evaluasi pelayanan.

D. Status Penyelesaian

Ringkasan Tingkat Penyelesaian

Seluruh 15 pengaduan yang diterima melalui WhatsApp Layanan Pengaduan Bidang Pengelolaan Pendapatan BPKPD Kabupaten Natuna Tahun 2025 telah selesai ditindaklanjuti sesuai dengan jenis permasalahan yang disampaikan. Seluruh pengaduan telah diverifikasi dan diselesaikan, sehingga tingkat penyelesaian mencapai **100%**.

BAB III: EVALUASI DAN TINDAK LANJUT

Berdasarkan hasil evaluasi, pengelolaan pengaduan pada Bidang Pengelolaan Pendapatan selama Tahun 2025 telah berjalan dengan baik. Penggunaan WhatsApp Layanan Pengaduan terbukti mempermudah masyarakat dalam menyampaikan pengaduan sekaligus mempercepat komunikasi antara masyarakat dengan petugas.

Sebagai upaya peningkatan kualitas pelayanan, Bidang Pengelolaan Pendapatan akan terus:

1. Meningkatkan kecepatan respons terhadap setiap pengaduan yang diterima.
2. Memperkuat koordinasi antarpetugas dalam penyelesaian pengaduan.
3. Melakukan monitoring dan evaluasi terhadap penyelesaian pengaduan secara berkala.
4. Meningkatkan kualitas pelayanan informasi kepada masyarakat melalui media digital.

BAB IV: PENUTUP

Selama Tahun 2025, Bidang Pengelolaan Pendapatan BPKPD Kabupaten Natuna menerima 15 pengaduan melalui WhatsApp Layanan Pengaduan. Seluruh pengaduan tersebut telah diverifikasi, ditindaklanjuti, dan diselesaikan sesuai dengan prosedur yang berlaku. Capaian ini menunjukkan komitmen Bidang Pengelolaan Pendapatan dalam memberikan pelayanan yang cepat, tepat, transparan, dan akuntabel.

Laporan ini diharapkan menjadi bahan evaluasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan serta memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik di Bidang Pengelolaan Pendapatan BPKPD Kabupaten Natuna.

Ranai, 5 Januari 2026

**Kepala Bidang Pengelolaan
Pendapatan**

Badan Pengelolaan Keuangan dan
Pendapatan Daerah



ANIDAR KH, SE, M.Si
NIP. 197712072000122003

LAMPIRAN: REKAPITULASI PENGADUAN WAJIB PAJAK

MELALUI WHATSAPP LAYANAN PENGADUAN (0851 7522 8295)

LAYANAN PENGADUAN PAJAK DAERAH BPKPD KABUPATEN NATUNA TAHUN 2025

No.	Tgl Pengaduan	Nama / Nomor WA	Jenis Pajak	Uraian Pengaduan	Kategori	Tindak Lanjut	Tgl Tindak Lanjut	Status	Petugas
1	16-01-2025	081372414673 / DAHNIAR	PBB P2	WP Bertanya terkait tahun tagihan	Belum Menerima SPPT PBB P2	Penjelasan Dengan WP	16-01-2025	Selesai	Pelayanan Bidang Pengelolaan Pendapatan
2	16-01-2025	085179775463	PBB P2	Tata Cara Pembayaran Pajak Daerah	Belum Tau Cara Pembayaran	Pengiriman Tata Cara Pembayaran	16-01-2025	Selesai	Pelayanan Bidang Pengelolaan Pendapatan
3	24-01-2025	081365947381	PBB P2	Tata Cara Pembayaran Pajak Daerah	Belum Tau Cara Pembayaran	Pengiriman Tata Cara Pembayaran	24-01-2025	Selesai	Pelayanan Bidang Pengelolaan Pendapatan
4	14-02-2025	085822155667 / APOTIK BUMI RANAI FARMA	Pajak Reklame	Tata Cara Pembayaran Pajak Daerah	Belum Tau Cara Pembayaran	Pengiriman Tata Cara Pembayaran	14-02-2025	Selesai	Pelayanan Bidang Pengelolaan Pendapatan
5	10-03-2025	082384720713 / LEE RUXI	Pajak Reklame	Tata Cara Pembayaran Pajak Daerah	Belum Tau Cara Pembayaran	Pengiriman Tata Cara Pembayaran	10-03-2025	Selesai	Pelayanan Bidang Pengelolaan Pendapatan
6	12-03-2025	082287019832 / SODIKIN	PBB P2	Notifikasi Tagihan di Aplikasi Sikekah	Belum Tau Cara Pembayaran	Pengiriman Tata Cara Pembayaran	12-03-2025	Selesai	Pelayanan Bidang Pengelolaan Pendapatan
7	04-06-2025	082171078321 / IDRIS	PBB P2	WP meminta tagihan pembayaran	Belum Menerima SPPT PBB P2	Mengirim SPPT PBB P2	04-06-2025	Selesai	Pelayanan Bidang Pengelolaan Pendapatan
8	04-06-2025	081364253345	PBB P2	Notifikasi Tagihan di Aplikasi Sikekah	Belum Tau Cara Pembayaran	Pengiriman Tata Cara Pembayaran	04-06-2025	Selesai	Pelayanan Bidang Pengelolaan Pendapatan
9	12-08-2025	081365165674	PBB P2	Petugas Distribusi Pajak	Mekanisme Penyampaian SPPT PBB P2	Penjelasan Dengan WP	12-08-2025	Selesai	Pelayanan Bidang Pengelolaan Pendapatan
10	06-10-2025	082173733388	PBB P2	Melakukan konfirmasi pembayaran	Melakukan Pembayaran	Menerima Konfirmasi	06-10-2025	Selesai	Pelayanan Bidang Pengelolaan Pendapatan
11	06-10-2025	081268179197	PBB P2	Tata Cara Pembayaran Pajak Daerah	Belum Tau Cara Pembayaran	Pengiriman Tata Cara Pembayaran	06-10-2025	Selesai	Pelayanan Bidang Pengelolaan Pendapatan
12	06-10-2025	082288465892	PBB P2	Tata Cara Pembayaran Pajak Daerah	Belum Tau Cara Pembayaran	Pengiriman Tata Cara Pembayaran	06-10-2025	Selesai	Pelayanan Bidang

No.	Tgl Pengaduan	Nama / Nomor WA	Jenis Pajak	Uraian Pengaduan	Kategori	Tindak Lanjut	Tgl Tindak Lanjut	Status	Petugas
									Pengelolaan Pendapatan
13	08-10-2025	082288650321	PBB P2	WP bertanya terkait tagihan dan denda	Melakukan Pembayaran	Penjelasan Dengan WP	08-10-2025	Selesai	Pelayanan Bidang Pengelolaan Pendapatan
14	08-12-2025	082117217171	PBB P2	Tata Cara Pembayaran Pajak Daerah	Belum Tau Cara Pembayaran	Pengiriman Tata Cara Pembayaran	08-12-2025	Selesai	Pelayanan Bidang Pengelolaan Pendapatan
15	31-12-2025	082288062882	PBB P2	Konsultasi terkait Lokasi Pajak	Penjelasan Terkait Lokasi Objek Pajak	Koordinasi dengan bidang Teknis	31-12-2025	Selesai	Pelayanan Bidang Pengelolaan Pendapatan

Ranai, 5 Januari 2026

**Kepala Bidang Pengelolaan
Pendapatan**

Badan Pengelolaan Keuangan dan
Pendapatan Daerah



ANIDAR KH, SE, M.Si

NIP. 197712072000122003