



**STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR  
TATA CARA PENGADUAN**

**2024**

**PEMERINTAH DAERAH KOTA PADANG  
BADAN PENDAPATAN DAERAH  
( BAPENDA )**

Jl.Sawahen Nomor 50 Kota Padang, Sumatera Barat  
Tlp. (0751) 32377, Fax. 0751-32377 Website: <http://bapenda.padang.go.id> Email: [bapenda@padang.go.id](mailto:bapenda@padang.go.id)



**PEMERINTAH DAERAH KOTA PADANG**  
**BADAN PENDAPATAN DAERAH (BAPENDA)**  
**PELAYANAN DAN PENGEMBANGAN PENDAPATAN DAERAH**

Jl. Sawahan No. 50 Kota Padang, Sumatera Barat (25121)  
Tlp. (0751) 32377, Fax. 0751-32377 Email: bapenda@padang.go.id

|                |                                                                                              |
|----------------|----------------------------------------------------------------------------------------------|
| Nomor SOP      | 200-1.6.1 / 05.14.2 / bapenda - pdg / 2024                                                   |
| Tgl. Pembuatan | 18 Sep 2024                                                                                  |
| Tgl. Revisi    |                                                                                              |
| Tgl. Efektif   | 18 Sep 2024                                                                                  |
| Disahkan oleh  | Kepala Badan Pendapatan Daerah Kota Padang<br>Drs. Yosef Iawan<br>NIP. 19650930 198602 1 002 |
| Judul SOP      | <b>TATA CARA PENGABUAN</b>                                                                   |

**DASAR HUKUM**

1. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 130);
2. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 52 Tahun 2011 tentang Standar Operasional Prosedur di lingkungan Pemerintah Provinsi dan Kabupaten/Kota (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 704).
3. Peraturan Pemerintah Nomor 35 Tahun 2023 tentang Ketentuan Umum Pajak Daerah dan Retribusi Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 85, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6881);
4. Peraturan Daerah Kota Padang tahun 2020 tentang perubahan atas Peraturan Daerah Kota Padang nomor 6 tahun 2016 tentang pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Padang (lembaran Daerah Kota Padang Tahun 2020 nomor 3, tambahan lembaran Daerah Kota Padang Nomor 118)
5. Peraturan Wali Kota Padang Nomor 123 tentang 2022 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Badan Pendapatan Daerah

**KUALIFIKASI PELAKSANA**

1. D-3 (Diploma-Tiga) bidang Manajemen/ Administrasi/ Pemerintahan/ Teknik Informatika/ Manajemen Informatika atau bidang lain yang relevan dengan tugas jabatan
2. Pengetahuan di bidang pelayanan perpajakan  
Terampil dalam pengelolaan pelayanan perpajakan

**KETERKAITAN**

**PERALATAN/ PERLENGKAPAN**

1. Alat Tulis Kantor
2. Komputer dan Printer

**PERINGATAN**

Belum terstandarisasinya kompetensi aparatur pengelola pendapatan yang dapat disertifikasikan sesuai perundangan

**PENCATATAN DAN PENDATAAN**

Jawaban Lisan/ Tertulis

**TATA CARA PENGADUAN**

| No. | Uraian Prosedur                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Pelaksana    |                       |                                |                          | Mutu Baku |              |                         | Ket. |
|-----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|-----------------------|--------------------------------|--------------------------|-----------|--------------|-------------------------|------|
|     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Kepala Badan | Bidang Teknis Terkait | Kesekretariatan dan Pengurusan | Petugas Customer Service | Pemohon   | Kelengkapan  | Waktu                   |      |
| 1   | <p>a. Pemohon melakukan pengaduan melalui Customer Service</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Aduan Langsung, langsung ke loket pelayanan</li> <li>- Aduan melalui telepon, yang melalui bagian pelayanan</li> <li>- Aduan melalui internet/media elektronik</li> <li>- Aduan melalui surat</li> <li>- Jika pengaduan melalui surat, ditujukan kepada Kepala Badan yang akan didistribusikan ke bidang terkait</li> </ul> <p>b. Melalui Lisan</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Petugas akan menerima pengaduan lisan tersebut disesuaikan dengan substansi pengaduan jika bersifat teknis maka petugas akan meminta bidang teknis terkait menyampaikan/menjelaskan secara lisan kepada pemohon</li> </ul> <p>c. Melalui Telepon/Email/Website</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Disampaikan penjelasan melalui telepon, jika masyarakat belum jelas / rasa diberikan jawaban via telepon maka wajib pajak dipersilakan untuk datang langsung ke Kantor Badan. Pendapatannya diambil untuk mendapat penjelasan lisan secara jelas atau jawaban secara tertulis</li> </ul> |              |                       |                                |                          |           |              | 1. Jawaban Secara Lisan |      |
| 2   | melaporkan pengaduan yang tidak bisa diselesaikan langsung kepada Kepala Sub Bidang Pelayanan dan Konsultasi                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |              |                       |                                |                          |           |              |                         |      |
| 3   | Berdasarkan substansi pengaduan secara teknis akan disampaikan kepada bidang terkait oleh Customer Service                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |              |                       |                                |                          |           |              |                         |      |
| 4   | Jika diperlukan, bidang teknis terkait akan melakukan verifikasi lapangan untuk menindaklanjuti pengaduan sesuai dengan urgensinya                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |              |                       |                                |                          |           |              |                         |      |
| 5   | menyusun dan mengkompilasi data lapangan (hasil verifikasi lapangan bidang terkait) maupun data kantor sebagai bahan menjawab pengaduan dalam bentuk nota dinas ke Kepala Badan dengan melampirkan draft surat jawaban ke Pemohon Pengaduan                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |              |                       |                                |                          |           | 5 Hari Kerja |                         |      |
| 6   | menyetujui konsep jawaban maka akan menandatangani surat dimaksud                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |              |                       |                                |                          |           |              | 1 Hari                  |      |
| 7   | Selanjutnya surat / media elektronik disampaikan kepada pemohon baik secara tertulis maupun ditayangkan melalui media dan elektronik                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |              |                       |                                |                          |           |              | 1 Hari                  |      |
| 8   | Proses selesai                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |              |                       |                                |                          |           |              | 1 Hari                  |      |

**DAFTAR RIWAYAT REVISI**

| No. | Tanggal Revisi | Perubahan | No. | Tanggal Revisi | Perubahan |
|-----|----------------|-----------|-----|----------------|-----------|
|     |                |           |     |                |           |