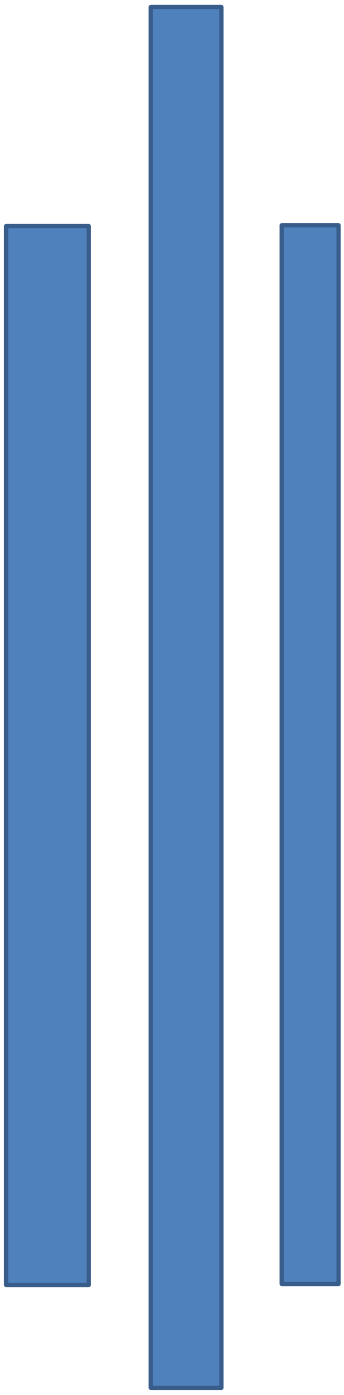
PEMERINTAH KOTA BATAM
BADAN PENDAPATAN DAERAH
KOTA BATAM
JL. Raja Isa No. 17 TELP. (0778) 470670, 470671, 470672 FAX. (0778) 470673
B A T A M

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP)

PELAYANAN INFORMASI DAN PENGADUAN PAJAK DAERAH

NOMOR : 029/0008.3.3/BAPENDA/5/XI/2025



TAHUN 2025

PEMERINTAH KOTA BATAM **BADAN PENDAPATAN DAERAH**	Nomor SOP	029/0008.3.3/BAPENDA/5/XI/2025
	Tanggal Pembuatan	20 November 2025
	Tanggal Revisi	20 November 2025
	Tanggal Efektif	20 November 2025
	Disahkan Oleh	BADAN PENDAPATAN DAERAH
	Nama SOP	**PELAYANAN INFORMASI DAN PENGADUAN PAJAK DAERAH**

Dasar Hukum	**Kualifikasi Pelaksanaan**
1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2022 tentang Hubungan Keuangan Antar Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah 2. Peraturan Pemerintah Nomor 35 Tahun 2023 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Pemungutan Pajak Daerah 3. Permenpan RB No.35 Tahun 2012 tentang pedoman Penyusunan Standar Oprasional Prosedur (SOP) Administrasi Pemerintahan 4. Peraturan Daerah Nomor 1 Tahun 2024 Tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah; 5. Peraturan Wali Kota Batam Nomor 22 Tahun 2024 tentang tentang Susunan Organisasi, Tugas Pokok, Fungsi, Uraian Tugas, dan Sistem Kerja Badan Pendapatan Daerah Kota Batam	1. SLTA/Diploma/Strata 2. Memiliki Kemampuan dibidang perpajakan 3. Memahami taat naskah Perundang-undangan 4. Memiliki Kemampuan Mengoperasikan Komputer 5. Disiplin, Tegas, Jujur, dan Tanggungjawab. 6. Teliti.
Keterkaitan	**Peralatan / Perlengkapan**
1. SOP Aplikasi Sistem 2. Seluruh SOP Yang Berkaitan dengan Pelayanan Pajak Daerah	1. Alat tulis kantor. 2. Komputer 3. Printer 4. Jaringan Internet
Peringatan	**Pencatatan dan Pendataan**
Jika SOP ini tidak dilaksanakan kan berdampak pada kepercayaan wajib pajak pada pemerintah	Diarsip

BADAN PENDAPATAN DAERAH	No. 029/0008.3.3/BAPENDA/5/XI/2025	Tanggal Efektif: 20 November 2025	Halaman: 1 /1
	PELAYANAN INFORMASI DAN PENGADUAN PAJAK DAERAH		

No.	Uraian Prosedur	Pelaksana				Mutu Baku			Keterangan
		Pengadu	Staf Pelayanan	Kasubid Sistem Informasi Pendapatan Daerah	Kepala Bidang Bapenda	Kelengkapan	Waktu	Output	
1.	Menyampaikan pengaduan kepada Petugas Pelayanan atau melalui kanal digital.					Identitas diri, NPWPD, NOP dan/atau Data Login	10 menit	Tanda terima pengaduan dan Formulir Pengaduan	
2.	Menerima, meregister aduan dan menyampaikan berkas pengaduan.					Formulir Pengaduan	05 menit	Bekas Aduan dan Register	
3	Memverifikasi validitas pengaduan dan menyampaikan kepada Pengadu. Apabila pengaduan tidak valid maka diberikan klarifikasi kepada pengadu dan proses selesai, apabila pengaduan valid maka proses dilanjutkan.			Tidak / Valid / Ya		Berkas Aduan	10 Menit	Telaah aduan, BA Validitas Aduan	
4.	Menerima hasil validitas pengaduan.					BA Validitas Aduan	10 menit	Arsip	
5.	Menyusun Konsep Jawaban aduan				SOP TL Pajak	Telaah aduan, BA Validitas Aduan	20 menit	Dokumen Jawaban Aduan dan Dokumen Telaah Tindak Lanjut Aduan	
6.	Menerima jawaban tindak lanjut aduan					Dokumen Jawaban Aduan	10 menit	Arsip	

KEPALA BADAN PENDAPATAN DAERAH
KOTA BATAM

RAJA AZMANSYAH, S.Sos, M.T
Pembina Utama Muda
NIP. 19681225 199802 1 006