



**BADAN PENDAPATAN DAERAH
KOTA BATU**

Nomor SOP	180/ 41 /SOP/35.79.503/IX/2026
Tanggal Pembuatan	1 September 2026
Tanggal Revisi	
Tanggal Efektif	1 September 2026
Disahkan Oleh	KEPALA BADAN PENDAPATAN DAERAH KOTA BATU  MOHAMMAD NUR ADHIM, AP, M.AP. NIP. 19740531 1993 11 1 001
Nama SOP	PENGADUAN

Kualifikasi Pelaksanaan

1	Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik	1. Memiliki pengetahuan dan pemahaman tentang aturan pajak daerah
2	Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik	2. Memiliki tingkat ketelitian yang tinggi
3	Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE), yang menetapkan LAPOR! sebagai aplikasi umum bidang pengelolaan pengaduan pelayanan publik	3. Memiliki integritas dan komitmen dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat
4	Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standart Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan	
5	Peraturan Menteri PANRB yang mengatur pedoman dan penyelenggaraan SP4N-LAPOR! secara teknis, seperti pembaruan terakhir melalui Peraturan Menteri PANRB Nomor 5 Tahun 2025 tentang Penyelenggaraan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (sebelumnya diatur melalui PermenPANRB No. 3 Tahun 2015, No. 62 Tahun 2018, dan No. 46 Tahun 2020)	
6	Peraturan Daerah Kota Batu Nomor 9 tahun 2012 tentang Pelayanan Publik	
7	Peraturan Daerah Kota Batu Nomor 4 tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah	
8	Peraturan Wali Kota Batu Nomor 53 Tahun 2021 tentang Pedoman. Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan di Lingkungan Pemerintah Kota Batu	
9	Peraturan Walikota Batu Nomor 99 Tahun 2021 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Badan Pendapatan Daerah Kota Batu. daerah.	
10	Peraturan Wali Kota Batu Nomor 20 Tahun 2024 tentang peraturan pelaksanaan Peraturan Daerah Nomor 4 Tahun 2023 tentang pajak daerah dan retribusi daerah lingkup pajak	
11	Peraturan Wali Kota Batu Nomor 20 Tahun 2024 tentang peraturan pelaksanaan Peraturan Daerah Nomor 4 Tahun 2023 tentang pajak daerah dan retribusi daerah lingkup pajak	
12	Keputusan Kepala Badan Pendapatan Daerah Nomor 180/44/KEP/422.203/2024 tentang Standar Pelayanan Publik Badan Pendapatan Daerah Kota Batu	

Keterkaitan

Peralatan / Perlengkapan

1. Mesin Antrean
2. Komputer
3. Smartphone
4. Printer
5. Alat Tulis Kantor

Peringatan

Pencatatan dan Pendataan



BADAN PENDAPATAN DAERAH KOTA BATU

No. 180/ 41 /SOP/35.79.503/IX/2026

Tanggal: 1 September 2026

Halaman:

1

SOP - Pengaduan

No.	Uraian Prosedur	Pelaksana							Mutu Baku		
		Wajib pajak	Petugas pelayanan	bidang pendataan dan pelayanan	bidang penilaian dan penetapan	Bidang pengawasan dan Pelaporan	Bidang Sekretariat	Kepala badan	Kelengkapan	Waktu	Output
1	Wajib Pajak melakukan pengaduan baik online maupun offline								Mesin Antrian, Smartphone	1 menit	
2	Wajib Pajak melakukan pengaduan online								Mesin Antrian, Smartphone	1 Menit	
3	Wajib pajak mengunjungi MPP dan melakukan pengaduan secara offline di petugas pelayanan								Mesin Antrian, Smartphone	1 Menit	
4	Wajib pajak mengambil nomor antrian untuk loket pengaduan.								Mesin Antrian, Smartphone	2 Menit	
5	Wajib Pajak Mengisi daftar hadir dan mengisi form pengaduan pajak dan menyerahkan ke petugas pelayanan								KTP, Alat Tulis	5 Menit	Form Pengaduan
6	Wajib Pajak Mengunjungi website bapenda.batukota.go.id, dan memilih menu pengaduan pajak di pojok kiri bawah								Smartphone, komputer	2 Menit	
7	Wajib pajak menyampaikan pengaduan melalui chanel whatsapp kepada petugas pelayanan								Smartphone, komputer	3 Menit	
8	Petugas pelayanan memeriksa dan memahami maksud dari pengaduan tersebut untuk ditindak lanjut ke bidang yang terkait.								alat tulis, komputer	10 Menit	
9	Bidang terkait menanggapi terkait permasalahan pengaduan dan menyampaikan ke petugas pelayanan								alat tulis, komputer	10 menit	
10	Petugas pelayanan mencerna dan memahami penyelesaian masalah dan menyampaikan kepada wajib pajak								alat tulis, komputer	5 menit	
11	Wajib pajak Menerima response / jawaban dari petugas pelayanan atas aduan yang dilakukan								komputer, alat tulis, Smartphone	1 Menit	Pesan Whatsapp