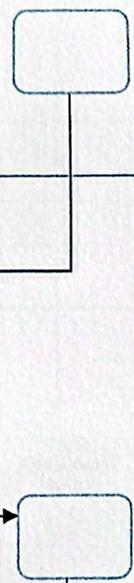
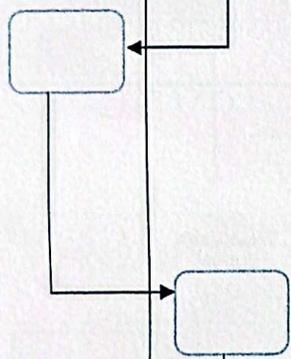




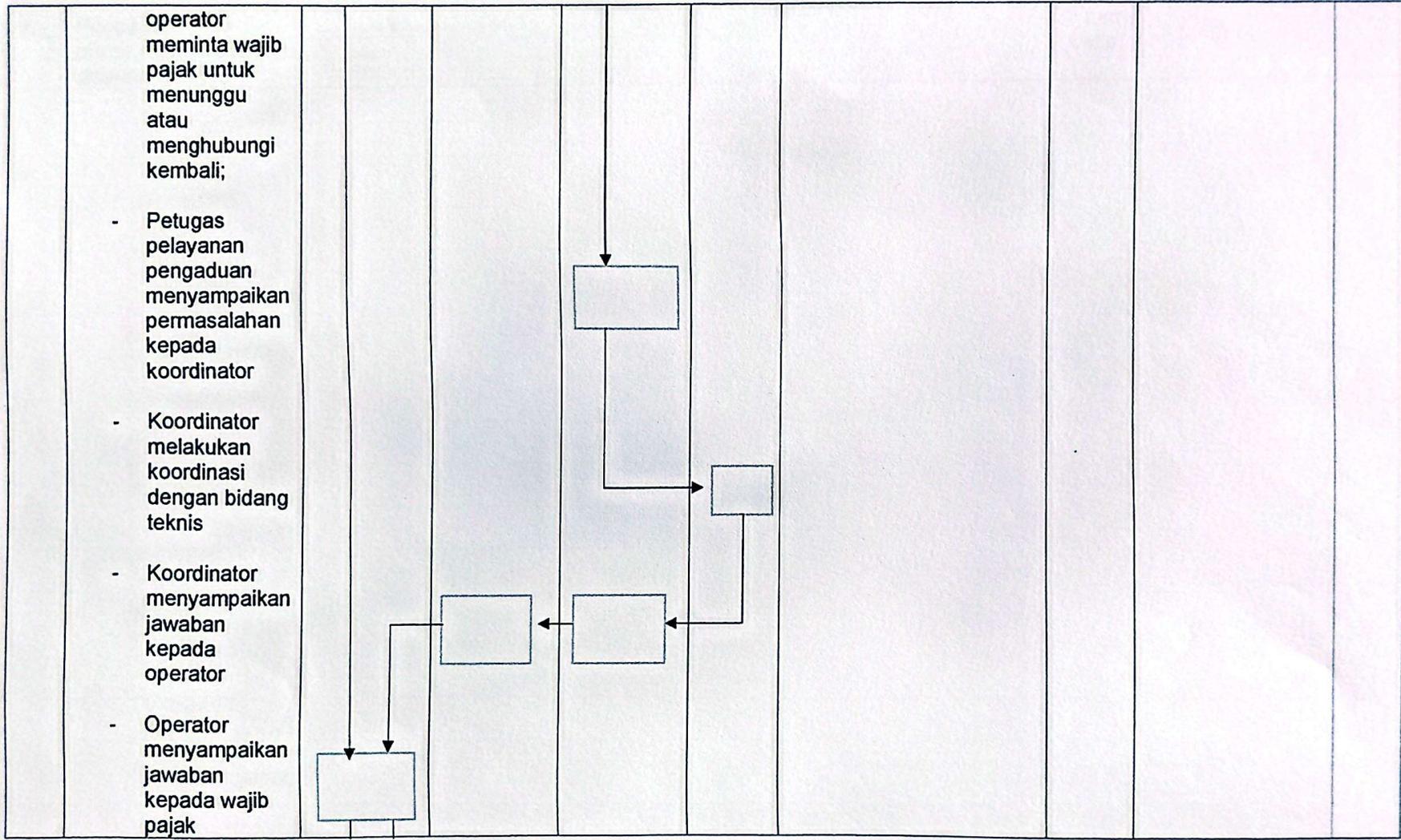
SEKRETARIAT
BADAN PENDAPATAN DAERAH KABUPATEN TANJUNG
JABUNG BARAT

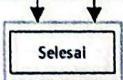
SUB BAGIAN UMUM DAN KEPEGAWAIAN

| | | |
|---|---|---|
| | NOMOR SOP | 000.0.3.3/19/BAPENDA/VII/2025 |
| | TANGGAL PEMBUATAN | 02 Juli 2025 |
| | TANGGAL REVISI | |
| | TANGGAL EFEKTIF | 02 Juli 2025 |
| | DISAHKAN OLEH | Kepala Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Tanjung Jabung Barat  Sugianto, SE Pembina Tk.I NIP. 19670317 199002 1 001 |
| | NAMA SOP | Pelayanan Informasi dan Pengaduan |
| DASAR HUKUM | KUALIFIKASI PELAKSANA | |
| <ol style="list-style-type: none">1. Undang-undang Dasar Tahun 1845 Pasal 28 F Tentang Hak untuk Berkomunikasi dan Memperoleh Informasi2. Undang-undang Nomor 9 Tahun 1998 Tentang Kemerdekaan Menyampaikan Pendapat di Muka Umum.3. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.4. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 Tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik5. Permendagri Nomor 33 Tahun 2021 Tentang Pedoman Fasilitas Pengaduan di lingkungan Kemendagri dan Pemda6. Permenpanrb nomor 62 Tahun 2018 Tentang Pedoman Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional | <ol style="list-style-type: none">1. Mampu menguasai mengoperasikan komputer2. Memiliki kemampuan mengelola keluhan masyarakat3. Memiliki keterampilan berkomunikasi secara efektif4. Memiliki keterampilan mendengarkan secara efektif (<i>Active Listening</i>)5. Memiliki kemampuan berkoordinasi dengan bidang teknis terkait | |
| BERKAITAN | PERALATAN/PERLENGKAPAN | |
| | <ol style="list-style-type: none">1. Komputer2. Jaringan Internet3. Handphone | |
| PERINGATAN : | PENCATATAN DAN PENDATAAN : | |
| SOP ini tidak dilaksanakan akan mengakibatkan Pelayanan Informasi dan Pengaduan dari masyarakat terganggu. | Disimpan dalam bentuk <i>softcopy</i> dan <i>hardcopy</i> . | |

| NO. | AKTIVITAS | PELAKSANA | | | | MUTU BAKU | | | KET |
|-----|---|--|--|-------------|----------------|--|-------------------------|---|-----|
| | | Masyarakat | Petugas Pelayanan Pengaduan | Koordinator | Bidang Terkait | Persyaratan/Kelengkapan | Waktu | Output | |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| 1. | Petugas Pelayanan Pengaduan Publik mengangkat telepon, menerima pesan dan menyampaikan <i>greeting</i> kepada Wajib Pajak | |  | | | Ruang Konsultasi untuk pengaduan pelayanan dan nomor whatsapp untuk menerima pengaduan. | Pada hari dan jam kerja | Wajib pajak mendapatkan respon | |
| 2. | Wajib pajak meminta informasi atau menyampaikan pengaduan secara langsung maupun secara tidak langsung <ul style="list-style-type: none"> - Pengaduan secara langsung dengan tatap muka - Pengaduan secara tidak langsung melalui : link yang sudah tersedia di pelayanan atau via whatsapp petugas |  | | | | <ol style="list-style-type: none"> 1. Dalam pengaduan langsung menjelaskan identitas diri : nama, alamat, no hp, jenis layanan yang diterima dan alasan pengaduan. 2. Dalam pengaduan secara tidak langsung mengisi data identitas diri : Nama, alamat, no hp, jenis layanan yang diterima dan alasan pengaduan. | 2 (dua) menit | Identitas diri wajib pajak yang didata dan terisi dalam link yang sudah tersedia. | |

| | | | | | | | | | |
|----|---|--|--|--|--|-----------------------------|---|--|--|
| | <p>petugas pelayanan pengaduan</p> | | | | | | | | |
| 3. | <p>Petugas pelayanan pengaduan publik mengisi permohonan informasi atau pengaduan yang diajukan oleh masyarakat</p> | | | | | | 2 (dua) menit | <p>Data permohonan informasi atau pengaduan tercatat pada link layanan pengaduan</p> | |
| 4. | <p>Petugas pelayanan pengaduan mengklasifikasikan kategori permintaan informasi atau pengaduan.</p> | | | | | | 2 (dua) menit | <p>Kategori Permintaan informasi atau pengaduan dapat diklasifikasi</p> | |
| 5. | <p>Petugas pelayanan pengaduan menyiapkan jawaban pengaduan atau pertanyaan :</p> <p>a. Apabila tidak memerlukan validasi, maka petugas pelayanan pengaduan dapat menyampaikan jawaban.</p> <p>b. Apabila petugas memerlukan validasi, maka</p> | | | | <p>1. Komputer/laptop 2. Handphone</p> | 1 (satu) s/d (3 hari kerja) | <p>(1) Permasalahan dapat dijawab (2) Wajib pajak dapat informasi</p> | | |



| | | | | | | | | | |
|----|---|---|--|--|--|--|--------------|--|--|
| 6. | Pengaduan atau pertanyaan selesai dijawab |  | | | | | 3 hari kerja | | |
|----|---|---|--|--|--|--|--------------|--|--|