



PEMERINTAH KOTA METRO

DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU

Jln. AH. Nasution No. 7 Imopuro Kota Metro telp. (0725) 2202016

**STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP) MAL PELAYANAN PUBLIK (MPP)
PELAYANAN PENYELESAIAN KEBERATAN ATAS PAJAK TERHUTANG**

 PEMERINTAH KOTA METRO DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU Jln. AH. Nasution No. 7 Imopuro Kota Metro telp. (0725) 2202016	Nomor SOP	D-15 / 260
	Tanggal Pembuatan	23 Juli 2025
	Tanggal Revisi	23 Juli 2025
	Tanggal Efektif	23 Juli 2025
	Disahkan oleh	KEPALA DINAS PMPTSP KOTA METRO,  ISMET, S.E. NIP. 19710716 200312 1 001
	Nama SOP	Penyelesaian Keberatan Atas Pajak Terhutang
Dasar Hukum :	Kualifikasi Pelaksana :	
1. Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik; 2. Peraturan Daerah Kota Metro Nomor 1 Tahun 2024 tentang Pajak Daerah Dan Retribusi Daerah.	1. Kepala Dinas Pendapatan 2. Kabid Penetapan dan Penagihan 3. Kasi Penagihan dan Keberatan 4. Kasi Pengolahan data dan dokumentasi 5. Petugas Pelayanan	
Keterkaitan :	Peralatan/Perlengkapan :	
-	1. Mesin <i>Booking Antrean</i> 2. Berkas Permohonan 3. Blanko <i>Chek List</i> 4. Blangko Tanda Terima	
Peringatan :	Pencatatan/Pendataan :	
Apabila Penanganan Mutasi Sebagian Objek/Subjek pajak tidak dilaksanakan sesuai SOP ini dapat mengakibatkan terhambatnya Surat Keputusan Keberatan	- Buku Agenda Permohonan - Buku Tanda Terima - Surat Keputusan - SPPT	

**BAGAN ALUR AKTIVITAS PELAYANAN
PENYELESAIAN KEBERATAN ATAS PAJAK TERHUTANG**

NO	AKTIVITAS	PELAKSANA						MUTU BAKU			KET
		WAJIB PAJAK	PETUGAS (TP)	KASI PENAGIHAN KEBERATAN	KABID PENETAPAN PENAGIHAN PENDAPATAN	KASI PENGELOLAAN DATA DAN DOKUMEN	KEPALA DINAS	KELENGKAPAN	WAKTU	OUTPUT	
1	Booking melalui aplikasi atau mengambil nomor dimensi antrian							HP, Laptop/ Komputer,Aplikasi Booking Pendaftaran, Mesin Antrian	5 menit	Nomor booking, nomor antrian	
2	Mengajukan permohonan keberatan atas pajak terhutang		Tidak Sesuai					Permohonan, SPOP, KTP, KK, Sertifikat, AJB, IMB, Keterangan Lurah , SPPT, STTS	10 menit	-	
3	Menerima, meneliti kelengkapan persyaratan permohonan dan cetak tanda terima untuk wajib pajak dan meneruskan berkas							Blangko Ceklis Blangko tanda terima	20 menit	Tanda terima	
4	Melakukan Penelitian kantor/Lapangan,dan konsep berita acara penelitian, rnencetak konsep surat keputusan keberatan		Sesuai					tanda terima	n/a	Berita acara penelitian dan konsep surat	
5	Memverifikasi, menandatangani berita acara dan memaraf surat keputusan keberatan dan meneruskan berkas							Berita acara penelitian dan konsep surat	1 jam	sk terparaf	
6	melakukan perekaman cetak DHR, SPPT, dan meneruskan							SK yang sudah terparaf	4 jam	DHR danSPPT	
7	Memverifikasi dan memaraf konsep SPPT							DHR danSPPT	1 jam	Konsep SPPT terparaf	
8	Mengesahkan Surat Keputusan							Paraf SPPT	4 Jam	Tanda Tangan	
9	Menatausahakan Dokumen							-	1 Jam	Surat Keputusan	
10	Menerima Surat Keputusan							Surat Keputusan	1 Jam	Surat Keputusan dan SPPT	
Total Waktu									5 (Lima) hari		