

## Standar Pelayanan “Penyelesaian Keberatan”

### Dasar hukum:

1. Undang – Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah.
2. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan.
3. Peraturan Daerah Kota Madiun Nomor 5 Tahun 2019 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Kota Madiun Nomor 15 Tahun 2011 tentang Pelayanan Publik.
4. Peraturan Daerah Kota Madiun Nomor 3 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah.
5. Peraturan Walikota Madiun Nomor 42 Tahun 2018 tentang Perubahan Atas Peraturan Walikota madiun Nomor 50 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Rincian Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Badan Pendapatan Daerah.
6. Peraturan Walikota Madiun Nomor 05 Tahun 2019 tentang Tata Cara Pemungutan Pajak Daerah.

1. Persyaratan	: <ol style="list-style-type: none"><li>1. Satu surat keberatan untuk 1 (satu) surat ketetapan pajak, untuk 1 (satu) pemotongan pajak, atau untuk 1(satu) pemungutan pajak</li><li>2. Diajukan secara tertulis dalam Bahasa Indonesia</li><li>3. Diajukan kepada Walikota melalui Kepala Bapenda</li><li>4. Diajukan dalam jangka waktu 3 (tiga) bulan sejak tanggal surat ketetapan pajak atau tanggal pemotongan atau pemungutan pajak oleh pihak ketiga, kecuali Wajib Pajak dapat menunjukkan bahwa waktu tersebut tidak dapat dipenuhi karena keadaan diluar kekuasaannya</li><li>5. Dikemukakan jumlah pajak yang dipotong atau dipungut menurut penghitungan Wajib Pajak disertai dengan alasan yang mendukung</li><li>6. Dilampiri asli surat ketetapan pajak atau bukti pemotongan atau pemungutan oleh pihak ketiga yang diajukan keberatan</li><li>7. Dilampiri dokumen pendukung sebagai berikut :</li></ol>
----------------	---

	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Fotokopi identitas Wajib Pajak, dan fotokopi identitas Kuasa Wajib Pajak dalam hal dikuasakan</li> <li>b. Fotokopi SSPD untuk pembayaran sejumlah yang telah disetujui Wajib Pajak berdasarkan penghitungan pajak yang terutang menurut Wajib Pajak</li> <li>c. Fotokopi akta pendirian/ perubahan dalam hal Wajib Pajak berupa Badan</li> <li>d. Susunan direksi/ struktur organisasi dalam hal Wajib Pajak berupa Badan</li> <li>e. Fotokopi bukti pendukung lainnya</li> </ul> <p>8. Surat permohonan ditandatangani oleh Wajib Pajak, dan dalam hal surat permohonan ditandatangani oleh bukan Wajib Pajak harus dilampiri dengan Surat Kuasa.</p>
<p>2. Prosedur</p>	<p>:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Wajib Pajak mengajukan permohonan keberatan ke Bapenda melalui petugas TPPD dengan membuat surat keberatan disertai alasan dan dokumen pendukung lainnya.</li> <li>2. Petugas TPPD meneliti kelengkapan berkas keberatan.</li> <li>3. Dalam hal ada kekurangan pengajuan keberatan berkas dikembalikan kepada pemohon untuk dilengkapi atau diperbaiki.</li> <li>4. Berkas keberatan diteruskan ke Bidang Penagihan, Pelayanan dan Pemeriksaan. Petugas Sub Bidang Pelayanan dan Pemeriksaan meneliti kelengkapan persyaratan pengajuan keberatan dan menuangkannya dalam Lembar Penelitian Persyaratan Keberatan.</li> <li>5. Dalam hal terdapat kekurangan persyaratan, Petugas Sub Bidang Pelayanan dan Pemeriksaan menyampaikan Surat Pemberitahuan Pengajuan Keberatan Tidak Dapat Dipertimbangkan kepada Wajib Pajak.</li> <li>6. Untuk kepentingan penyelesaian keberatan, Tim penyelesaian keberatan</li> </ol>

	<p>dapat meminjam buku, catatan, atau dokumen tambahan dari Wajib Pajak dengan menyampaikan Surat Permintaan Peminjaman Dokumen.</p> <ol style="list-style-type: none"><li>7. Wajib Pajak wajib memenuhi permintaan peminjaman buku, catatan, atau dokumen, dan dalam hal dokumen berupa salinan, disertai Surat Pernyataan Keaslian Dokumen, Buku, Catatan, dan dokumen yang dipinjamkan dicatat pada Bukti Peminjaman Buku, Catatan, dan Dokumen.</li><li>8. Untuk kepentingan penyelesaian keberatan, Tim penyelesaian keberatan dapat meminta keterangan tambahan dari Wajib Pajak dengan menyampaikan Surat Permintaan Keterangan Tambahan.</li><li>9. Dalam hal Wajib Pajak tidak memenuhi sebagian/ seluruhnya permintaan dokumen dan/ atau permintaan keterangan tambahan, dituangkan dalam Berita Acara Tidak Memenuhi Sebagian/ Seluruhnya Permintaan Peminjaman dan/ atau Permintaan Keterangan.</li><li>10. Tim penyelesaian keberatan dapat meminta Petugas Sub Bidang Pelayanan dan Pemeriksaan untuk melakukan penelitian dan/ atau pemeriksaan terhadap pokok materi yang diajukan keberatan oleh Wajib Pajak. Hasil penelitian dituangkan dalam Laporan Hasil Penelitian Keberatan atau Laporan Hasil Pemeriksaan.</li><li>11. Tim penyelesaian keberatan mengundang Wajib Pajak dengan menyampaikan Surat Pemberitahuan untuk hadir untuk melakukan pembahasan dan klarifikasi keberatan dengan Tim penyelesaian keberatan, SPUH dilampiri Pemberitahuan Daftar Hasil Penelitian Keberatan.</li><li>12. Wajib Pajak diberikan kesempatan untuk memberikan tanggapan terhadap hasil penelitian keberatan dengan</li></ol>
--	--

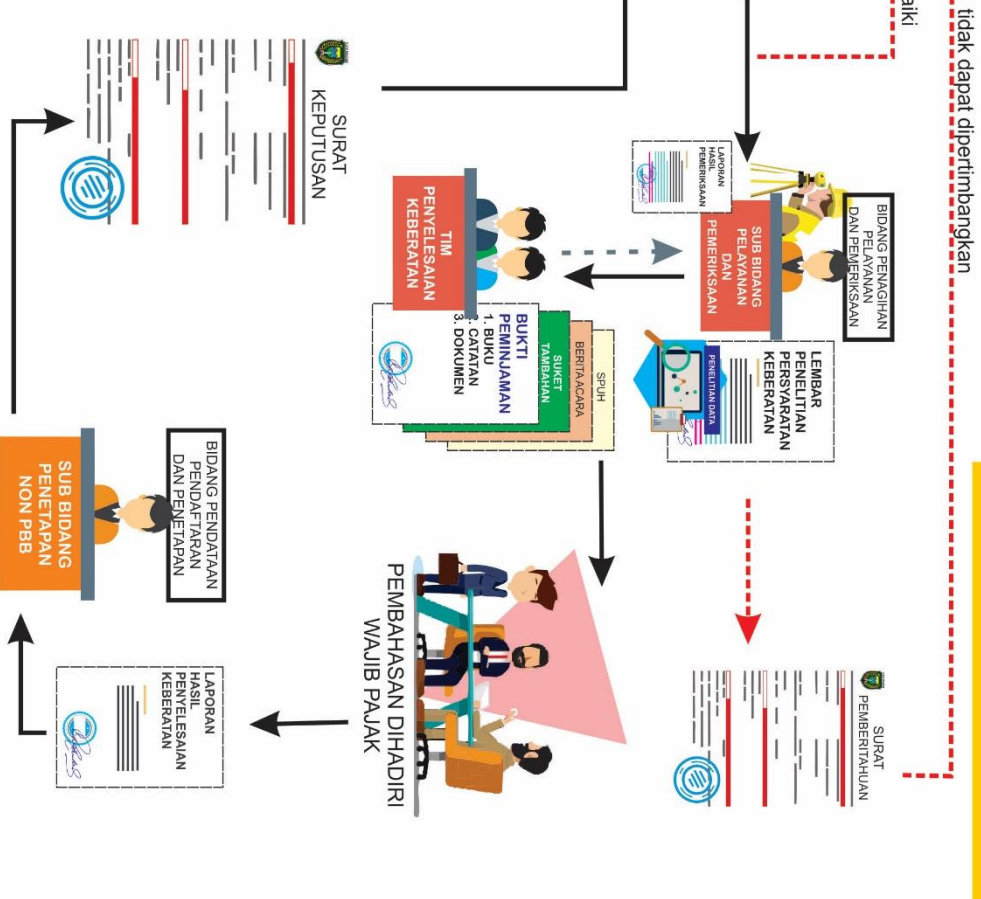
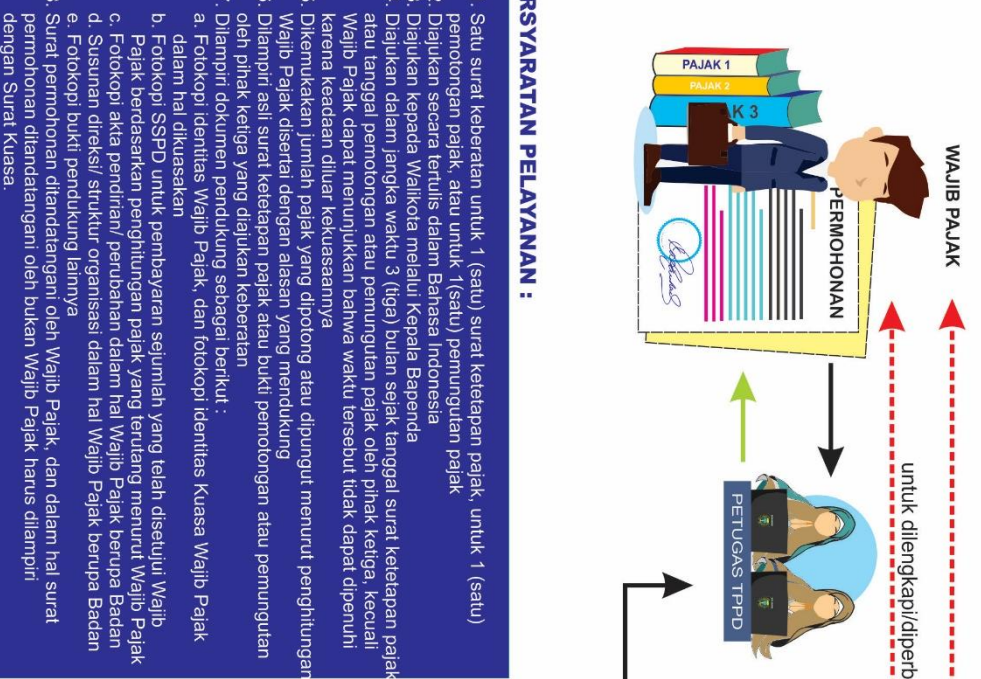
		<p>menyampaikan Surat Tanggapan Hasil Penelitian Keberatan.</p> <p>13. Tim penyelesaian keberatan melakukan pembahasan dan klarifikasi keberatan Bersama Wajib Pajak. Hasil pembahasan dan klarifikasi keberatan dituangkan dalam Risalah Pembahasan dan Klarifikasi Keberatan.</p> <p>14. Terhadap ketidakhadiran Wajib Pajak dan/ atau penyampaian tanggapan tertulis dan/ atau penolakan menandatangani Risalah Pembahasan dan Klarifikasi Keberatan dituangkan dalam Berita Acara.</p> <p>15. Tim penyelesaian keberatan memberi pertimbangan putusan terhadap pengajuan keberatan yang dituangkan dalam Laporan Hasil Penyelesaian Keberatan. Laporan Hasil Penyelesaian Keberatan dimintakan persetujuan Kepala Bapenda.</p> <p>16. Berdasar Laporan Hasil Penyelesaian Keberatan, Petugas Sub Bidang Penetapan Non PBB menerbitkan Surat Keputusan Keberatan dan menyampaikannya kepada Wajib Pajak melalui TPPD.</p>
3. Waktu Pelayanan	:	12 (dua belas) bulan
4. Biaya/tarif	:	Tidak dipungut biaya
5. Produk	:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Surat Pemberitahuan Pengajuan Keberatan Tidak Dapat Dipertimbangkan</li> <li>• Surat Permintaan Peminjaman Dokumen</li> <li>• Surat Permintaan Keterangan Tambahan</li> <li>• Surat Pemberitahuan Untuk Hadir (SPUH)</li> <li>• Surat Keputusan Keberatan</li> </ul>
6. Pengelolaan Pengaduan	:	Pengaduan / keluhan / masukan dari pengguna pelayanan disampaikan kepada Kepala Bapenda melalui kotak saran, surat

		, email : <a href="mailto:bapenda17mdn@gmail.com">bapenda17mdn@gmail.com</a> , SMS 08113204400, telepon ( 0351 ) 464085 atau website : <a href="http://lapor.go.id">lapor.go.id</a>
--	--	---

Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

## Penyelesaian Keberatan

JANGKA WAKTU : 12 [dua belas] BULAN  
TIDAK DIPUNGUT BIAYA



### PERSYARATAN PELAYANAN :

1. Satu surat keberatan untuk 1 (satu) surat ketetapan pajak, untuk 1 (satu) pemotongan pajak, atau untuk 1(satu) pemungutan pajak
2. Diajukan secara tertulis dalam Bahasa Indonesia
3. Diajukan kepada Walikota melalui Kepala Bapenda
4. Diajukan dalam jangka waktu 3 (tiga) bulan sejak tanggal surat ketetapan pajak atau tanggal pemotongan atau pemungutan pajak oleh pihak ketiga, kecuali Wajib Pajak dapat menunjukkan bahwa waktu tersebut tidak dapat dipenuhi karena keadaan diluar kekuasaannya
5. Dikemukakan jumlah pajak yang dipotong atau dipungut menurut penghitungan Wajib Pajak disertai dengan alasan yang mendukung
6. Dilampiri asli surat ketetapan pajak atau bukti pemotongan atau pemungutan oleh pihak ketiga yang diajukan keberatan
7. Dilampiri dokumen pendukung sebagai berikut :
  - a. Fotokopi identitas Wajib Pajak, dan fotokopi identitas kuasa Wajib Pajak dalam hal dikuasakan
  - b. Fotokopi SSPD untuk pembayaran sejumlah yang telah disetujui Wajib Pajak berdasarkan penghitungan pajak yang terutang menurut Wajib Pajak
  - c. Fotokopi akta pendirian/ perubahan dalam hal Wajib Pajak berupa Badan
  - d. Susunan direksi/ struktur organisasi dalam hal Wajib Pajak berupa Badan
  - e. Fotokopi bukti pendukung lainnya
8. Surat permohonan dilandatangani oleh Wajib Pajak, dan dalam hal surat permohonan dilandatangani oleh bukan Wajib Pajak harus disertai dengan Surat Kuasa.