

BAB II

PROFIL INSTANSI DAN GAMBARAN UMUM APLIKASI

HALO BAPPENDA KABUPATEN BOGOR

2.1 Gambaran Umum Kabupaten Bogor

Secara geografis Kabupaten Bogor yang berada di Provinsi Jawa Barat, Indonesia, memiliki luas wilayah sekitar $\pm 2.986,2 \text{ km}^2$. Wilayah ini berbatasan dengan Kabupaten Tangerang dan Kota Depok di bagian utara, Kabupaten Lebak di bagian barat, Kabupaten Karawang dan Kabupaten Cianjur di bagian timur, serta Kabupaten Sukabumi dan Kabupaten Cianjur di bagian selatan. Sementara itu, di bagian tengah wilayahnya berbatasan langsung dengan Kota Bogor.

Secara administratif Kabupaten Bogor terdiri atas 40 kecamatan dengan total 416 desa dan 19 kelurahan. Kabupaten ini merupakan kabupaten terluas keempat di Provinsi Jawa Barat dengan luas wilayah mencapai $2.986,2 \text{ km}^2$ pada tahun 2021. Keempat puluh kecamatan tersebut tersebar dari wilayah timur hingga barat Kabupaten Bogor, dengan luas yang bervariasi sesuai dengan letak geografis dan potensi sumber dayanya. Rata-rata luas kecamatan di Kabupaten Bogor adalah sekitar $73,90 \text{ km}^2$. Kecamatan Cigudeg di bagian barat memiliki wilayah terluas, yakni $177,61 \text{ km}^2$ (5,95% dari total luas kabupaten), disusul oleh Kecamatan Cariu di bagian timur dengan luas $170,17 \text{ km}^2$ (5,70%). Sementara itu, Kecamatan Ciampea menjadi yang terkecil dengan luas hanya $3,04 \text{ km}^2$ (0,10%). Luas wilayah yang besar umumnya sejalan dengan ketersediaan lahan untuk permukiman maupun kegiatan ekonomi lainnya seperti pertanian. Banyak orang yang bekerja di sana, seperti pedagang, pekerja di pabrik, petani, dan pegawai pemerintah. Sebagian besar orang di sini menganut agama Islam,

pertumbuhan ekonomi yang cepat dan mobilitas masyarakat yang tinggi karena lokasinya yang strategis.

Tabel 2.1 Jumlah Penduduk Kabupaten Bogor Tahun 2024

Wilayah Kecamatan	Penduduk Menurut Jenis Kelamin dan Kecamatan (jiwa)	
	Laki-laki	Perempuan
	2024	2024
Nanggung	54.828	49.332
Leuwiliang	66.298	62.362
Leuwisadeng	41.505	38.120
Pamijahan	86.154	80.072
Cibungbulang	79.739	73.929
Ciampea	90.649	85.739
Tenjolaya	34.799	32.224
Dramaga	58.976	54.760
Ciomas	90.636	87.898
Tamansari	59.475	56.150
Cijeruk	50.362	46.362
Cigombong	52.012	48.950
Caringin	71.271	66.111
Ciawi	61.246	57.889
Cisarua	68.657	63.772
Megamendung	57.870	52.899
Sukaraja	111.701	107.831
Babakan Madang	61.522	57.283
Sukamakmur	46.848	42.890

Cariu	26.911	26.679
Tanjungsari	30.396	29.268
Jonggol	76.622	75.015
Cileungsi	153.613	151.134
Kelapa Nunggal	72.545	69.621
Gunung Putri	149.204	147.220
Citeureup	112.431	107.663
Cibinong	189.187	187.510
Bojong Gede	156.280	152.155
Tajur Halang	68.329	66.313
Kemang	55.653	53.873
Ranca Bungur	33.302	31.756
Parung	64.174	62.538
Ciseeng	59.424	55.717
Gunung Sindur	69.552	67.160
Rumpin	80.076	72.179
Cigudeg	73.440	66.769
Sukajaya	37.422	34.042
Jasinga	57.885	53.463
Tenjo	39.543	36.295
Parung Panjang	62.121	58.702
Kabupaten Bogor	2.912.658	2.769.645

Sumber: Kabupaten Bogor Dalam Angka, BPS Kabupaten Bogor (2024)

Pemerintah Kabupaten Bogor menghadapi tantangan tersendiri dalam meningkatkan pelayanan publik, terutama dalam hal perpajakan daerah, sebagai sebab dari pertumbuhan populasi dan pertumbuhan aktivitas ekonomi di daerah tersebut. Aplikasi Halo Bappenda hadir

sebagai inovasi digital untuk mengatasi masalah ini dan memudahkan masyarakat untuk berkonsultasi, mengajukan pengaduan, dan mendapatkan informasi tentang pajak daerah. Masyarakat dapat berkomunikasi langsung dengan petugas pajak melalui platform ini tanpa harus mengunjungi kantor pelayanan. Kehadiran Halo Bappenda meningkatkan transparansi dan akuntabilitas serta meningkatkan responsivitas pemerintah daerah terhadap keluhan dan kebutuhan wajib pajak. Aplikasi ini menjadi alat penting untuk mewujudkan tata kelola pemerintahan yang responsif, terlibat, dan menyesuaikan diri dengan pertumbuhan sosial dan ekonomi Kabupaten Bogor.

2.2 Visi dan Misi Badan Pengelolaan Pendapatan Daerah Kabupaten Bogor

Dengan mempertimbangkan arah serta tahapan pembangunan jangka panjang daerah, capaian yang telah diraih pada periode sebelumnya, permasalahan yang masih dihadapi, serta isu-isu strategis yang berkembang, maka ditetapkan visi Pemerintah Kabupaten Bogor Tahun 2018–2023 yaitu: “Terwujudnya Kabupaten Bogor Termaju, Nyaman, dan Berkeadaban.”

Dibuatlah lima (5) misi utama yang dirumuskan secara sistematis untuk mencapai visi di atas. Perumusan misi ini didasarkan pada analisis mendalam terhadap situasi yang sedang berlangsung, permasalahan aktual yang dihadapi, tantangan yang mungkin muncul di masa depan, serta peluang yang dapat dioptimalkan untuk mendorong percepatan pembangunan daerah. Misi-misi tersebut tidak hanya menjadi arahan strategis, tetapi juga pedoman bagi seluruh perangkat daerah dalam merancang kebijakan, program, maupun kegiatan yang relevan, terukur, dan berkesinambungan.

Adapun kelima misi yang dimaksud adalah sebagai berikut:

1. Mewujudkan masyarakat yang berkualitas.
2. Mewujudkan perekonomian daerah yang berdaya saing dan berkelanjutan.

3. Mewujudkan tata kelola pemerintahan daerah yang baik.
4. Mewujudkan pembangunan daerah yang merata, berkeadilan, dan berkelanjutan.
5. Mewujudkan kesalehan sosial.

1. Misi Pertama: Mewujudkan masyarakat yang berkualitas.

Misi ini berfokus pada peningkatan kualitas sumber daya manusia di Kabupaten Bogor. Arah kebijakan ini sejalan dengan Misi Pertama Pemerintah Provinsi Jawa Barat, yakni membentuk manusia Pancasila yang beriman dan bertakwa melalui optimalisasi peran masjid serta rumah ibadah sebagai pusat peradaban, serta dengan Misi Kedua, yaitu mencetak manusia yang berbudaya, berkualitas, bahagia, dan produktif melalui pelayanan publik yang inovatif.

2. Misi Kedua: Mewujudkan perekonomian daerah yang berdaya saing dan berkelanjutan.

Misi ini diarahkan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat, khususnya dalam bidang ekonomi, melalui pertumbuhan yang stabil, berkelanjutan, dan berbasis kemandirian dengan prinsip persaingan sehat, keadilan sosial, serta kepedulian terhadap lingkungan. Hal ini berhubungan dengan Misi Ketiga Pemerintah Provinsi Jawa Barat, yaitu mempercepat pembangunan dan pemerataan berbasis lingkungan dan tata ruang yang berkelanjutan, serta Misi Keempat, yakni mendorong produktivitas dan daya saing ekonomi masyarakat melalui pemanfaatan teknologi digital dan kolaborasi dengan pusat inovasi maupun pelaku pembangunan.

3. Misi Ketiga: Mewujudkan tata kelola pemerintahan daerah yang baik.

Fokus misi ini adalah membangun sistem pemerintahan yang menjunjung tinggi partisipasi, transparansi, akuntabilitas, serta menegakkan supremasi hukum guna menciptakan keamanan dan ketertiban masyarakat. Misi ini sejalan dengan Misi Kelima Pemerintah Provinsi Jawa Barat, yaitu menghadirkan tata kelola pemerintahan yang inovatif dan kepemimpinan kolaboratif antara pemerintah pusat, provinsi, dan daerah.

4. Misi Keempat: Mewujudkan pembangunan daerah yang merata, berkeadilan, dan berkelanjutan.

Misi ini menekankan pada pemerataan pembangunan di seluruh wilayah Kabupaten Bogor agar tercapai keadilan dan keberlanjutan. Arah kebijakan ini berkaitan dengan Misi Ketiga Pemerintah Provinsi Jawa Barat, yakni mempercepat pertumbuhan serta pemerataan pembangunan berbasis lingkungan dan tata ruang berkelanjutan, serta Misi Keempat, yaitu meningkatkan produktivitas dan daya saing ekonomi masyarakat melalui teknologi digital dan sinergi dengan pusat inovasi dan pelaku pembangunan.

5. Misi Kelima: Mewujudkan kesalehan sosial.

Misi ini ditujukan untuk membentuk sumber daya manusia yang sehat, cerdas, produktif, dan kompetitif dengan landasan akhlak mulia sebagai pondasi keberhasilan misi lainnya. Hal ini sejalan dengan Misi Pertama Pemerintah Provinsi Jawa Barat, yaitu membentuk manusia Pancasila yang bertakwa melalui penguatan peran masjid dan rumah ibadah sebagai pusat peradaban.

Halo Bapenda mencerminkan penerapan prinsip *good governance* melalui pelayanan yang transparan, akuntabel, cepat, dan responsif. Penggunaan teknologi digital mengurangi

potensi praktik penyimpangan, memperkuat sistem pengawasan, serta meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap kinerja pemerintah daerah. *Halo Bapenda* mencerminkan penerapan prinsip *good governance* melalui pelayanan yang transparan, akuntabel, cepat, dan responsif. Penggunaan teknologi digital mengurangi potensi praktik penyimpangan, memperkuat sistem pengawasan, serta meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap kinerja pemerintah daerah.

2.3 Tugas Dan Fungsi Badan Pengelolaan Pendapatan Daerah Kabupaten Bogor

Tugas Pokok dan Fungsi pada Badan Pengelolaan Pendapatan Daerah di jabarkan dalam Peraturan Bupati No. 26 Tahun 2022 adalah membantu Bupati dalam melaksanakan fungsi penunjang urusan pemerintahan khususnya penunjang bidang pendapatan daerah.

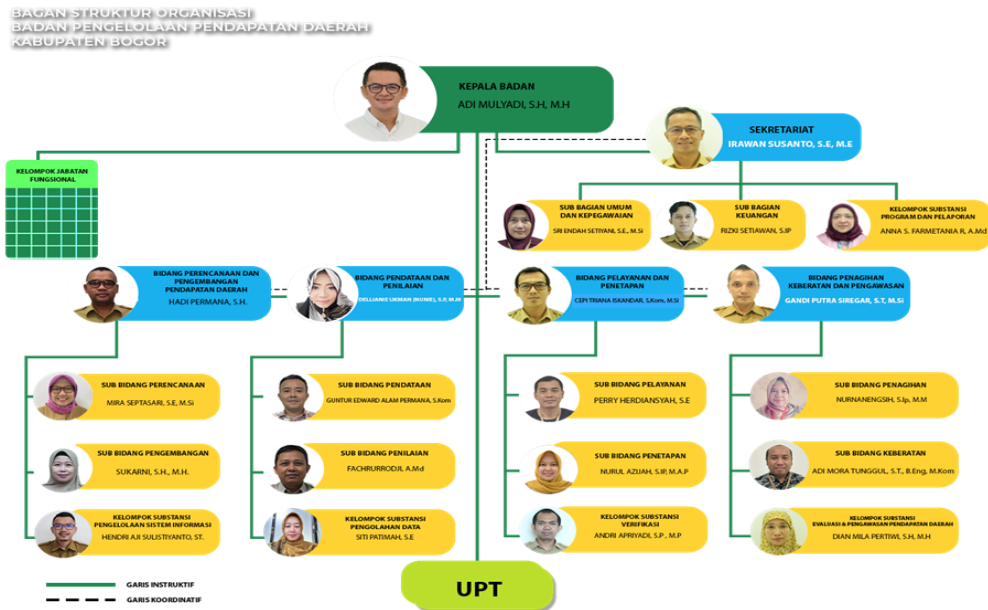
1. Penyusunan kebijakan teknis di bidang pengelolaan pendapatan daerah;
2. Pelaksanaan tugas dukungan teknis di bidang pengelolaan pendapatan daerah.
3. Pemantauan, evaluasi, dan pelaporan pelaksanaan tugas dukungan teknis di bidang pengelolaan pendapatan daerah.
4. Pembinaan teknis penyelenggaraan fungsi-fungsi penunjang urusan pemerintahan daerah di bidang pengelolaan pendapatan daerah.
5. Pelaksanaan reformasi birokrasi.
6. Pelaksanaan administrasi Badan.
7. Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Bupati sesuai tugas dan fungsinya.

Aplikasi *Halo Bapenda Kabupaten Bogor* merupakan salah satu bentuk inovasi pelayanan publik yang dikembangkan untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi pengelolaan

pendapatan daerah. Keberadaan aplikasi ini tidak terlepas dari peran Bidang Perencanaan dan Pengembangan Daerah Bappenda Kabupaten Bogor sebagai unit kerja yang bertanggung jawab dalam merumuskan strategi, perencanaan, serta pengembangan sistem berbasis teknologi informasi di lingkungan Bappenda. Struktur pengelolaan ini didasarkan pada Peraturan Bupati No. 26 Tahun 2022 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, serta Tata Kerja Badan Pengelolaan Pendapatan Daerah.

2.4 Struktur Organisasi Badan Pengelolaan Pendapatan Daerah Kabupaten Bogor

Badan Pendapatan Daerah (Bappenda) Kabupaten Bogor adalah lembaga pemerintahan daerah yang bertanggung jawab atas pengelolaan, pengumpulan, dan peningkatan pendapatan daerah, termasuk pajak daerah, retribusi, dan sumber pendapatan lain sesuai Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah. Struktur organisasinya dirancang secara hierarkis untuk memastikan efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas dalam menjalankan tugas-tugas tersebut. Struktur ini diatur dalam Peraturan Bupati Nomor 97 Tahun 2020 tentang kedudukan, organisasi, tugas, fungsi, dan tata kerja Bappenda, serta regulasi nasional dan daerah terkait.



Gambar 2.2 SOTK Badan Pengelolaan Pendapatan Daerah Kabupaten bogor

Sumber : Profil Badan Pengelolaan Pendapatan Daerah Kabupaten bogor (2025)

Struktur organisasi merupakan susunan hubungan antara jabatan, fungsi, unit, dan individu yang mencerminkan pembagian peran, wewenang, serta tanggung jawab di dalam suatu organisasi. Secara umum, struktur organisasi Bappenda Kabupaten Bogor mengikuti pola standar badan keuangan daerah, dengan pembagian antara unsur pimpinan, pelaksana, dan pendukung. Garis pada bagan struktur organisasi menunjukkan hubungan kerja dan tanggung jawab antar unit. Garis vertikal melambangkan hubungan hierarkis atau garis komando, di mana unit di bawah bertanggung jawab langsung kepada atasan di atasnya. Garis horizontal menunjukkan kedudukan sejajar antara unit pada tingkat yang sama meskipun memiliki fungsi berbeda. Sementara itu, garis bercabang menandakan adanya pembagian tugas lebih rinci dari satu bidang ke beberapa sub-bidang atau kelompok substansi. Secara keseluruhan, garis-garis tersebut menggambarkan alur koordinasi, wewenang, dan pembagian kerja di lingkungan organisasi.

Tabel 2.2 Fungsi dan Tanggung jawab

No	Unit/Posisi	Fungsi dan Tanggung jawab
1	Kepala Badan	Tugas pokok Kepala Badan adalah membantu Bupati dalam memimpin dan mengoordinasikan pelaksanaan tugas pokok dan fungsi Badan
2	Sekretariat	Tugas pokok Sekretariat adalah membantu dan bertanggung jawab kepada Kepala Badan dalam mengelola kesekretariatan Badan.
3	Bidang Perencanaan dan Pengembangan	Bidang Perencanaan dan Pengembangan mempunyai tugas Dalam hal perencanaan, pengembangan, dan pengelolaan sistem informasi pendapatan daerah, bidang perencanaan dan pengembangan bertanggung jawab untuk membantu Kepala Badan dalam merumuskan dan menerapkan kebijakan, evaluasi, dan pelaporan.
4	Bidang Pendataan dan Penilaian	Bidang Pendataan dan Penilaian bertanggung jawab untuk membantu Kepala Badan dalam membuat dan menerapkan kebijakan, evaluasi, dan pelaporan tentang pendataan dan pendaftaran, penilaian, dan pengolahan data Pajak Daerah.
5	Bidang Pelayanan dan Penetapan	Bidang Pelayanan dan Penetapan bertanggung jawab untuk membantu Kepala Badan dalam membuat dan menerapkan kebijakan, evaluasi, dan pelaporan tentang penyelenggaraan pelayanan, verifikasi dan penetapan Wajib Pajak Daerah.

6	Bidang Penagihan, Keberatan, dan Pengawasan Pendapatan Daerah	Bidang Penagihan, Keberatan, dan Pengawasan Pendapatan Daerah bertanggung jawab untuk membantu Kepala Badan dalam membuat dan menerapkan kebijakan, evaluasi, dan pelaporan tentang penagihan, keberatan, dan pengawasan pendapatan Daerah.
---	---	---

Sumber: Di adaptasi dari website bappenda.bogorkab.go.id

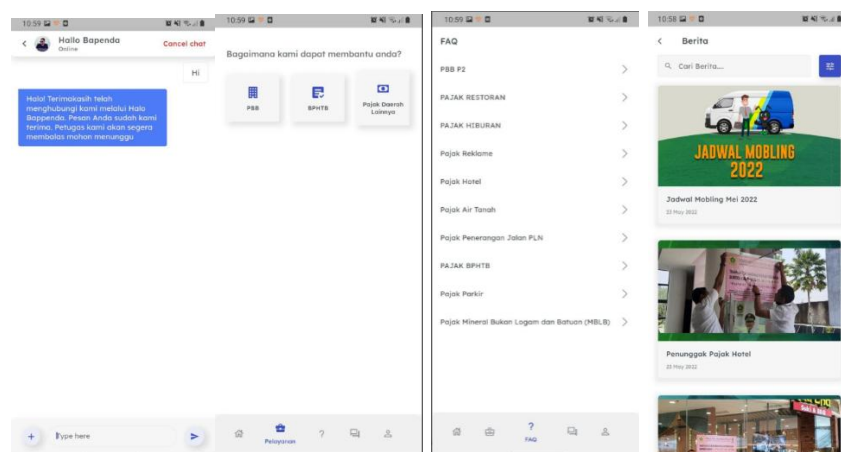
2.5 Sistem Aplikasi Halo Bappenda Kabupaten Bogor

Badan Pengelolaan Pendapatan Daerah (Bappenda) Kabupaten Bogor adalah lembaga teknis di lingkungan Pemerintah Kabupaten Bogor yang dibentuk berdasarkan Peraturan Bupati (Perbup) Bogor Nomor 70 Tahun 2016 mengatur tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, Serta Tata Kerja Badan Pengelolaan Pendapatan Daerah (BPKPD) Kabupaten Bogor. Secara resmi, keberadaan Bappenda sebagai badan pengelola pendapatan daerah dikukuhkan melalui peraturan ini yang mengatur kedudukan, susunan organisasi, tugas, fungsi, dan tata kerja lembaga tersebut.

Peraturan Bupati (Perbup) Kabupaten Bogor Nomor 26 Tahun 2022 merupakan regulasi yang menetapkan perubahan atas Peraturan Bupati Nomor 97 Tahun 2020 terkait Kedudukan, Struktur Organisasi, Tugas, Fungsi, serta Tata Kerja Badan Pengelolaan Pendapatan Daerah. Aturan ini membawa penyesuaian pada struktur organisasi dan fungsi Badan Pengelolaan Pendapatan Daerah Kabupaten Bogor. Berdasarkan Peraturan Bupati No. 26 Tahun 2022 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, serta Tata Kerja Badan Pengelolaan Pendapatan Daerah, Badan merupakan unsur penunjang urusan pemerintahan yang melaksanakan fungsi penunjang keuangan di bidang pendapatan daerah, dipimpin oleh seorang Kepala Badan yang berkedudukan dibawah dan bertanggung jawab kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah

Sebagai bagian dari perangkat daerah Kabupaten Bogor, Bappenda turut mendukung pembangunan daerah tahun 2023 yang mengusung tema “*Membangun Masa Depan Kabupaten Bogor dengan Pancakarsa dalam Rangka Mewujudkan Kabupaten Termaju, Nyaman, dan Berkeadaban*”. Dukungan tersebut diwujudkan melalui kontribusinya terhadap prioritas pembangunan ketiga, yaitu peningkatan daya saing perekonomian daerah serta optimalisasi pelayanan publik.

Anggaran Tahun 2023, arah kebijakan dan strategi Bappenda difokuskan pada peningkatan penerimaan pajak daerah serta peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat, khususnya wajib pajak. Realisasi penerimaan pajak daerah dari sepuluh jenis pajak yang dikelola Bappenda Kabupaten Bogor menunjukkan tren peningkatan setiap tahunnya. Sejalan dengan itu, kualitas pelayanan publik juga terus membaik melalui pengembangan berbagai inovasi yang dilakukan oleh Bappenda. Badan Pengelolaan Pendapatan Daerah Kabupaten Bogor melaksanakan sejumlah inovasi untuk mengoptimalkan pelayanan kepada masyarakat, salah satunya melalui pembangunan dan/atau pengembangan sistem maupun aplikasi.



Gambar 2.3 Fitur Aplikasi Halo Bappenda

Sumber : Aplikasi Halo Bappenda Kabupaten Bogor

Aplikasi Halo Bappenda Kabupaten Bogor merupakan instrumen pelayanan publik berbasis digital yang dirancang untuk meningkatkan responsivitas, transparansi, dan efisiensi pelayanan pajak daerah melalui pemanfaatan teknologi informasi. Melalui fitur chat, aplikasi ini memungkinkan masyarakat berkomunikasi langsung dengan petugas Bappenda sehingga konsultasi pajak dapat dilakukan secara daring tanpa harus hadir secara fisik di kantor pelayanan, yang pada dasarnya bertujuan memangkas jarak, waktu, dan biaya pelayanan. Selain itu, Halo Bappenda menyediakan fasilitas konsultasi lanjutan terkait pelayanan pemberkasan, yang berfungsi membantu wajib pajak memahami persyaratan administrasi, alur prosedur, serta kelengkapan dokumen yang dibutuhkan, sehingga potensi kesalahan dalam proses pengurusan pajak dapat diminimalkan sejak awal. Aplikasi ini juga berperan sebagai media penyebaran informasi resmi mengenai perkembangan dan kebijakan terbaru seputar pajak daerah Kabupaten Bogor, yang penting untuk memastikan masyarakat memperoleh informasi yang akurat, mutakhir, dan bersumber langsung dari pemerintah daerah. Keberadaan fitur Frequently Asked Questions (FAQ) semakin memperkuat fungsi edukatif aplikasi dengan menyediakan jawaban atas pertanyaan-pertanyaan umum seputar pajak daerah, sehingga masyarakat dapat memperoleh informasi awal secara cepat tanpa selalu bergantung pada interaksi langsung dengan petugas. Secara konseptual, seluruh fitur tersebut menunjukkan bahwa Halo Bappenda tidak hanya berfungsi sebagai kanal komunikasi, tetapi juga sebagai upaya strategis pemerintah daerah dalam membangun pelayanan pajak yang lebih informatif, mudah diakses, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat, meskipun efektivitasnya tetap sangat ditentukan oleh kesiapan sumber daya manusia dan keandalan infrastruktur pendukung dalam praktik operasional sehari-hari.

Disisi lain, penyelenggaraan aplikasi Halo Bappenda memiliki legitimasi yang kuat karena dibangun berdasarkan landasan hukum yang jelas, yakni mengacu pada Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, Peraturan Pemerintah Nomor

12 Tahun 2019 tentang Pengelolaan Keuangan Daerah, Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik, Peraturan Menteri PAN-RB Nomor 30 Tahun 2014 tentang Pedoman Inovasi Pelayanan Publik, serta Peraturan Daerah Kabupaten Bogor Nomor 4 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Pajak Daerah. Landasan hukum tersebut menegaskan bahwa aplikasi Halo Bappenda dibentuk bukan hanya sebagai inovasi pelayanan publik, melainkan juga sebagai implementasi dari regulasi yang berlaku dalam rangka mewujudkan tata kelola pemerintahan yang efektif, efisien, dan berbasis digital.

2.6 Standar Operasional Prosedur Aplikasi Halo Bappenda

Bappenda Kabupaten Bogor telah menetapkan Standar Operasional Prosedur (SOP) sebagai pedoman pelaksanaan. SOP ini berfungsi untuk mengatur langkah-langkah yang harus dilakukan oleh petugas dalam menangani konsultasi masyarakat melalui fitur chat, mulai dari penerimaan pesan hingga penyampaian tanggapan. Dengan adanya SOP ini, proses pelayanan menjadi lebih terarah, transparan, dan dapat diukur kinerjanya. Tabel berikut menampilkan Standar Operasional Prosedur (SOP) pada Tahun 2022 yang digunakan oleh Bappenda Kabupaten Bogor sebagai acuan dalam penyelenggaraan layanan konsultasi digital. Gambar di bawah ini menunjukkan fitur chat untuk melakukan aduan bagi masyarakat.

Tabel 2.3 SOP “Registrasi Akun Halo Bappenda” Tahun 2022

No	Masukan Kegiatan	Pelaksana	Kelengkapan	Waktu (Menit)	Output
	Mulai		Smartphone/Android	1-5	Masuk ke beranda Halo Bappenda
1	Membuka aplikasi Halo Bappenda	(Wajib Pajak/UPT)	Smartphone/android	1–5	Masuk ke beranda Halo Bappenda
2	Melakukan klik Daftar		Smartphone/Android dan dokumen pendukung	5-15	Data yang diisi harus sesuai ketentuan
3	Mengisi data sebagai persyaratan registrasi		Smartphone/android	5–15	Proses verifikasi akan dikirim melalui email
	Selesai				Email yang telah diverifikasi sudah dapat digunakan

Sumber : Di adaptasi dari website bappenda.bogorkab.go.id

Registrasi Akun Halo Bappenda, Proses ini melibatkan Wajib Pajak mulai dari membuka aplikasi, melakukan klik daftar, mengisi data sesuai ketentuan, hingga menerima verifikasi melalui *email*, dengan total estimasi waktu sekitar 11-35 menit.

Tabel 2.4 SOP “Konsultasi Menggunakan Fitur Chat” Tahun 2022

No	Masukan Kegiatan	Pelaksana	Kelengkapan	Waktu (Menit)	Output
1	Membuka aplikasi Halo Bappenda	MULAI	Smartphone/android	1–5	Masuk ke beranda Halo Bappenda
2	Mengakses fitur chat		Smartphone/android	1–5	Masuk ke tampilan fitur chat
3	Melakukan konsultasi dengan operator Halo Bappenda	SELESAI	Smartphone/android	5–15	Pertanyaan/keluhan dapat disampaikan pada saat konsultasi

Sumber : Di adaptasi dari website bappenda.bogorkab.go.id

Konsultasi menggunakan fitur *chat*, Prosedur ini memungkinkan Wajib Pajak untuk mengakses fitur *chat* dan menyampaikan pertanyaan atau keluhan kepada operator, dengan waktu yang diperlukan berkisar antara 6-25 menit.

Tabel 2.5 SOP “Update profil wajib pajak” Tahun 2022

No	Masukan Kegiatan	Pelaksana	Kelengkapan	Waktu (Menit)	Output
	Membuka aplikasi Halo Bappenda		Smartphone/android	1–5	Masuk ke beranda Halo Bappenda
1	Membuka menu profil		Smartphone/android	1–5	Masuk ke tampilan profil
2	Melengkapi data profil wajib pajak		Smartphone/Android serta dokumen pendukung	5–15	Data yang diisi harus sesuai dengan ketentuan
3	Submit data jika sudah selesai melengkapi data		Smartphone/Android	1-5	Data yang sudah dilengkapi akan tersimpan di database
	SELESAI				

Sumber : Di adaptasi dari website bappenda.bogorkab.go.id

Update profil wajib pajak, Meliputi langkah-langkah Wajib Pajak untuk masuk ke menu profil, melengkapi data dengan dokumen pendukung, memastikan data sesuai ketentuan, dan men-*submit* data agar tersimpan di *database*, dengan total waktu sekitar 8-26 menit.

Tujuan dari dokumen Standar Operasional Prosedur (SOP) ini dikeluarkan oleh Badan Pengelolaan Pendapatan Daerah (Bappenda) Pemerintah Kabupaten Bogor untuk mengatur proses pelayanan pajak daerah melalui platform online Halo Bappenda. SOP ini memiliki

kekuatan hukum yang kuat karena didasarkan pada Peraturan Daerah Kabupaten Bogor Nomor 2 Tahun 2016, telah direvisi pada 22 Maret 2022, dan mulai berlaku pada 2 Mei 2022. Dokumen ini disahkan oleh pejabat dengan nama ARIF RAHMAN, SH, MH atau ABIE RAHMAN, SH, MH, dengan NIP 197507232002121008. Pedoman pelayanan prima dan pedoman pengelolaan pajak daerah harus diketahui oleh petugas pelaksana yang terlibat. Mereka juga harus mahir menggunakan perangkat seperti komputer dan smartphone atau Android.