PEMERINTAH PROVINSI SULAWESI TENGAH BADAN PENDAPATAN DAERAH PROVINSI SULAWESI TENGAH UPTD Bapenda Wil. II Kabupaten Parigi Moutong	Nomor SOP Tanggal Pembuatan Tanggal Revisi Tanggal Pengesahan Disahkan Oleh	: : : : :	005/0354/UPTD.II/TU 12-Sep-26 Kepala UPTD Bapenda Wil. II Parigi Moutong  Rizal Michael Lapadji, S.STP., MH Pembina IV/a NIP. 198707222006021003

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP) GEMA CHATBOT

Dasar Hukum	**Kualifikasi Pelaksana**
1. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587), sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2026 tentang Penyesuaian Pidana (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2026 Nomor 1, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 7153); 2. Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2022 tentang Provinsi Sulawesi Tengah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 66, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6777); 3. Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2022 Tentang Hubungan Keuangan Antara Pemerintah Pusat dan Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 4, TambahanLembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6757); 4. Peraturan Daerah Provinsi Sulawesi Tengah Nomor 7 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah (Lembaran Daerah Tahun 2023 Nomor 164, Tambahan Lembaran Daerah Provinsi Sulawesi Tengah Nomor 150). 5. Peraturan Gubernur Sulawesi Tengah Nomor 22 Tahun 2024 tentang Tata Cara Pemungutan Pajak Daerah (Berita Daerah Provinsi Sulawesi Tengah Tahun 2024 Nomor 134);	Petugas UPTD/Samsat sesuai tugas dan kewenangan **Peralatan/perlengkapan** Perangkat layanan, jaringan, bahan informasi, formulir dan kanal resmi **Pencatatan dan pendataan** Log layanan, rekap pelaksanaan, laporan evaluasi
Keterkaitan	**Unit pelaksana**
SOP pelayanan PKB/Samsat yang berlaku	UPTD Badan Pendapatan Wilayah II Kabupaten Parigi Moutong
Peringatan	
Pelayanan dan transaksi hanya melalui petugas serta kanal resmi	

FLOWCHART SOP GEMA CHATBOT

PEMERINTAH PROVINSI SULAWESI TENGAH • UPTD BADAN PENDAPATAN WILAYAH II KABUPATEN PARIGI MOUTONG

No	KEGIATAN	Wajib pajak	Sistem chatbot	Admin UPTD	KELENGKAPAN	WAKTU	OUTPUT	KETERANGAN
1	Mengirim pesan WhatsApp ke nomor resmi GEMA PARIMO untuk meminta bantuan pembayaran PKB.	Mengirim pesan WhatsApp ke nomor resmi GEMA			Ponsel dan nomor WhatsApp layanan	1 menit	Pesan masuk	Contoh: Halo, saya ingin cek dan bayar pajak kendaraan.
2	Memberikan balasan otomatis berupa salam dan instruksi pengiriman data.		Bot aktif? → Tidak: admin membalas		Aturan auto reply aktif	Sekitar 1 menit	Instruksi diterima	Jika pesan tidak cocok dengan aturan atau bot terputus, admin menindaklanjuti.
3	Mengirim data kendaraan yang diminta, misalnya nomor polisi, nama dan foto STNK.	Mengirim data kendaraan yang diminta, misalnya			Data/dokumen kendaraan	Sesuai kesiapan warga	Data diterima	Gunakan percakapan resmi; jangan kirim OTP atau kata sandi.
4	Memeriksa pesan di dashboard, mengecek informasi PKB pada sumber resmi, lalu membalas melalui chat atau hotkey.			Memeriksa pesan di dashboard, mengecek	Pesan dan akses informasi resmi	Dalam jam layanan petugas	Informasi tagihan dan cara bayar	Bot mengirim balasan awal; pengecekan dan bantuan lanjutan oleh admin.
5	Menyampaikan petunjuk pembayaran melalui kanal resmi sesuai kondisi wajib pajak.			Menyampaikan petunjuk pembayaran	Informasi tagihan dan kanal resmi	Dalam jam layanan petugas	Petunjuk pembayaran	Jangan mencantumkan rekening pribadi atau menganggap chatbot sebagai kanal transaksi.
6	Melakukan pembayaran melalui kanal resmi dan, jika diperlukan, mengirim bukti kepada admin.	Melakukan pembayaran melalui kanal resmi			Petunjuk pembayaran dan sarana pembayaran	Sesuai proses kanal bayar	Pembayaran dilakukan	Pengiriman bukti melalui chat belum berarti pembayaran terverifikasi.
7	Memeriksa status pembayaran pada sumber resmi dan menyampaikan hasil atau tindak lanjut.		Terkonfirmasi? → Tidak: cek ulang / rujuk		Status transaksi resmi, bukti bila ada	Sesuai ketersediaan sistem	Konfirmasi atau arahan tindak lanjut	Jika belum terkonfirmasi, informasikan proses verifikasi atau rujuk ke Samsat.
8	Menyimpan riwayat percakapan sebagai catatan layanan.		Menyimpan riwayat percakapan sebagai catatan layanan.		Riwayat pesan dalam dashboard	Otomatis	Riwayat tercatat	Akhir prosedur; batasi akses data sesuai kewenangan.