



PEMERINTAH KABUPATEN TULUNGAGUNG
BADAN PENDAPATAN DAERAH
Jl. A. Yani Timur No. 37 Telp. (0355) 320098
e-mail : bapenda@tulungagung.go.id
TULUNGAGUNG Kode Pos 66217

Tulungagung, 23 September 2021

Nomor : 065/ 1071 /205/2021
Sifat : Segera
Lampiran : 1 (satu) berkas
Perihal : Penyusunan SP, SOP, Maklumat
Pelayanan, dan SKM

Kepada
Yth. Sdr. Kepala Bagian
Organisasi Setda
Kabupaten Tulungagung
Di
TULUNGAGUNG

Mencukupi surat Saudara tanggal 8 September 2021 Nomor:065/846/033/2021 perihal himbauan perbaikan terhadap penyelenggaraan pelayanan publik, bersama ini kami kirimkan penyusunan Standar Pelayanan (SP), Standar Operasional Prosedur (SOP), Maklumat Pelayanan, dan Hasil Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) melalui email tatalaksanayanblik@gmail.com.

Demikian untuk menjadi periksa dan atas perhatiannya kami sampaikan terima kasih.

KEPALA BADAN PENDAPATAN DAERAH
KABUPATEN TULUNGAGUNG



ENDAH INAWATI, S.E., M.M

Pembina Utama Muda
NIP. 197650810 199403 2 009

STANDAR PELAYANAN

NO	VARIABEL	NO/TGL/THN SK STANDAR PELAYANAN	INDIKATOR	ADA/ TIDAK ADA
1.	Standar Pelayanan Publik	Nomor: 188.45/705/205/2021 Tanggal: 5 Agustus 2021	Persyaratan	ADA
			Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	ADA
			Produk Pelayanan	ADA
			Jangka Waktu Penyelesaian	ADA
			Biaya/Tarif	ADA
2.	Maklumat Layanan	Nomor: 188.45/12/205/2021 Tanggal: 5 Januari 2021	Ketersediaan Maklumat Layanan	ADA

SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

NO	TAHUN PEMBUATAN	NILAI	PELAKSANAAN SURVEY	KETERANGAN
1.	2020	84,44	15 -30 Oktober 2020	SKM Tahun 2021 belum dibuat, karena pelaksanaan Survey baru dilakukan pada akhir tahun.

KEPALA BADAN PENDAPATAN DAERAH
KABUPATEN TULUNGAGUNG



ENDAH INAWATI, S.E., M.M

Pembina Utama Muda

NIP. 19650810 199403 2 009



PEMERINTAH KABUPATEN TULUNGAGUNG
BADAN PENDAPATAN DAERAH
Jl. A. Yani Timur No. 37 Telp/Fax. 0355 - 320098
e-mail : bapenda@tulungagung.go.id
TULUNGAGUNG - Kode Pos 66217

KEPUTUSAN
KEPALA BADAN PENDAPATAN DAERAH
KABUPATEN TULUNGAGUNG
NOMOR :188.45/ 12 /205/2021

TENTANG

MAKLUMAT PELAYANAN
PADA BADAN PENDAPATAN DAERAH KABUPATEN TULUNGAGUNG
KEPALA BADAN PENDAPATAN DAERAH
KABUPATEN TULUNGAGUNG

- Menimbang : a. bahwa untuk membangun kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan publik pada Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Tulungagung maka perlu dilakukan upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik sesuai dengan amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
- b. bahwa dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan azas penyelenggaraan pemerintahan yang baik dan guna mewujudkan pelayanan prima kepada pengguna jasa pelayanan, setiap penyelenggaraan pelayanan publik wajib menetapkan maklumat pelayanan sebagaimana telah diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a dan b, maka perlu menetapkan Maklumat Pelayanan pada Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Tulungagung dengan Keputusan Kepala Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Tulungagung.
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
2. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah;
3. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah sebagaimana telah diubah beberapa kali, terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015;
4. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; .
5. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 55 Tahun 2016 Tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Pemungutan Pajak Daerah;
6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
7. Peraturan Daerah Kabupaten Tulungagung Nomor 6 Tahun 2018 tentang Pelayanan Publik;
8. Peraturan Daerah Kabupaten Tulungagung Nomor 7 tahun 2019 tentang Pajak Daerah;
9. Peraturan Daerah Kabupaten Tulungagung Nomor 1 Tahun 2019 tentang perubahan atas peraturan daerah nomor 20 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Tulungagung;
10. Peraturan Bupati Tulungagung Nomor 75 Tahun 2019 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Badan Pendapatan Kabupaten Tulungagung;

MEMUTUSKAN

Menetapkan

- KESATU : Maklumat Pelayanan pada Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Tulungagung
- KEDUA : Menetapkan Maklumat Pelayanan sebagai berikut;
1. Sanggup menyelenggarakan pelayanan sesuai standar pelayanan yang ditetapkan.
 2. Menghormati hak masing-masing Wajib Pajak dan Wajib Retribusi.
 3. Memberikan penjelasan yang benar, tepat sesuai dengan kebutuhan.
 4. Tidak mendiskriminasikan Wajib Pajak dan/atau Wajib Retribusi.
 5. Menerima sanksi apabila tidak sesuai kriteria.
 6. Melayani masyarakat dengan 5 – S (Senyum, Salam, Sapa, Sopan dan Santun)
- KETIGA : Sanksi pelayanan yang diberikan apabila telah terbukti terdapat ketidaksesuaian standar pelayanan sebagaimana Diktum Kesatu dapat berupa dan tidak terbatas pada hal-hal berikut ini :
1. Permintaan maaf serta penjelasan secara tertulis kepada pengguna jasa;
 2. Perbaikan ketidaksesuaian standar pelayanan.
- KEEMPAT : Dalam menyelenggarakan pelayanan guna memenuhi Maklumat Pelayanan sebagaimana dimaksud pada Diktum Kesatu, seluruh jajaran pelaksana pelayanan pada Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Tulungagung wajib memperhatikan ketentuan peraturan dan perundang-undangan yang berlaku.
- KELIMA : Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Tulungagung
pada tanggal 05 Januari 2021

KEPALA BADAN PENDAPATAN DAERAH
KABUPATEN TULUNGAGUNG



ENDAH INAWATI, S.E., M.M

Pembina Utama Muda

NIP. 19650810 199403 2 009



PEMERINTAH KABUPATEN TULUNGAGUNG
BADAN PENDAPATAN DAERAH
Jl. A. Yani Timur No. 37 Telp/Fax. 0355 - 320098
e-mail : bapenda@tulungagung.go.id
TULUNGAGUNG - Kode Pos 66217

KEPUTUSAN
KEPALA BADAN PENDAPATAN DAERAH
KABUPATEN TULUNGAGUNG
NOMOR :188.45/ 705 /205/2021

TENTANG

STANDAR PELAYANAN
PADA BADAN PENDAPATAN DAERAH KABUPATEN TULUNGAGUNG

KEPALA BADAN PENDAPATAN DAERAH
KABUPATEN TULUNGAGUNG

- Menimbang : a. bahwa standar pelayanan Pajak Daerah dan Retribusi Daerah merupakan salah satu jenis pelayanan yang berhak diperoleh setiap wajib pajak dan retribusi secara minimal dalam penyelenggaraan pelayanan publik untuk meningkatkan pendapatan asli daerah;
- b. bahwa dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik yang baik dan guna mewujudkan kepastian hak dan kewajiban berbagai pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan, setiap penyelenggaraan pelayanan publik wajib menetapkan Standar Pelayanan;
- c. bahwa untuk pemberlakuan ketentuan sebagaimana yang dimaksud pada huruf a dan b, maka perlu menetapkan Standar Pelayanan pada Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Tulungagung dengan Keputusan Kepala Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Tulungagung.
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
2. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah;
3. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah sebagaimana telah diubah beberapa kali, terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015;
4. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
6. Peraturan Daerah Kabupaten Tulungagung Nomor 6 Tahun 2018 tentang Pelayanan Publik
7. Peraturan Daerah Kabupaten Tulungagung Nomor 7 tahun 2019 tentang Pajak Daerah;
8. Peraturan Daerah Kabupaten Tulungagung Nomor 1 Tahun 2019 tentang perubahan atas peraturan daerah nomor 20 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Tulungagung;
9. Peraturan Bupati Tulungagung Nomor 75 Tahun 2019 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Badan Pendapatan Kabupaten Tulungagung;

MEMUTUSKAN

Menetapkan

- KESATU : Standar Pelayanan pada Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Tulungagung sebagaimana tercantum dalam lampiran Keputusan ini.
- KEDUA : Standar Pelayanan mempunyai fungsi dan tujuan:
- a. Memberikan pedoman kepada masyarakat untuk memperoleh pelayanan Pajak Daerah dan Retribusi Daerah;
 - b. Meningkatkan kualitas pelayanan public;
 - c. Memberikan kepastian hukum melalui legalitas pelayanan.
- KETIGA : Standar Pelayanan Minimum berisi:
- a. Visi, Misi, dan Moto Pelayanan;
 - b. Maklumat Pelayanan;
 - c. Tugas dan Fungsi;
 - d. Standar Pelayanan;
 - e. Dasar Hukum Pelayanan;
 - f. Jenis-jenis Pelayanan;
 - g. Persyaratan Pelayanan;
 - h. Biaya/Tarif
 - i. Waktu Penyelesaian Pelayanan;
 - j. Spesifikasi Produk / Hasil Layanan;
 - k. Mekanisme Pelayanan;
 - l. Sarana dan Prasarana;
 - m. Penyelesaian Penanganan Pengaduan.
- KEEMPAT : Standar Pelayanan Badan pendapatan Daerah Kabupaten Tulungagung sebagaimana dimaksud dalam Diktum Kesatu meliputi:
1. Pajak Daerah yang dipungut berdasarkan penetapan Bupati (Official Assessment) terdiri atas:
 - a) Pajak Reklame
 - b) Pajak Air Tanah;
 - c) Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan;
 2. Pajak Daerah yang dibayar sendiri berdasarkan penghitungan oleh Wajib Pajak (Self Assessment) terdiri atas:
 - a) Pajak Hotel;
 - b) Pajak Restoran;
 - c) Pajak Hiburan;
 - d) Pajak Penerangan Jalan;
 - e) Pajak Mineral Bukan Logam dan Batuan;
 - f) Pajak Parkir; dan
 - g) Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan.

3. Retribusi Daerah

Retribusi Jasa Usaha untuk Pemakaian Kekayaan Daerah

KELIMA : Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Tulungagung
pada tanggal 05 Agustus 2021

KEPALA BADAN PENDAPATAN DAERAH
KABUPATEN TULUNGAGUNG



ENDAH INAWATI, S.E., M.M

Pembina Utama Muda

NIP. 19650810 199403 2 009

Lampiran : Keputusan Kepala Badan
Pendapatan Daerah Kabupaten
Tulungagung
Nomor : 188.45/ 705 /205/2021
Tanggal : 05 Agustus 2021

1. PENDAHULUAN

- **VISI:** Profesional dan handal dalam memberikan pelayanan kepada Wajib Pajak.
- **MISI:**
 - Meningkatkan Sumber Daya Manusia bidang pelayanan
 - Tercukupinya fasilitas, sarana, dan prasarana pelayanan
 - Mengembangkan sistem pelayanan berbasis informasi teknologi
- **MOTTO:** "Kepuasan Anda Adalah Kebanggaan Kami"

- **MAKLUMAT PELAYANAN**

Dengan ini menyatakan:

- Sanggup menyelenggarakan pelayanan sesuai standar pelayanan yang ditetapkan
 - Menghormati hak masing-masing Wajib Pajak dan/atau Wajib Retribusi
 - Memberikan penjelasan yang benar, tepat sesuai dengan kebutuhan
 - Tidak mendiskriminasi Wajib Pajak dan atau Wajib Retribusi
 - Menerima sanksi apabila tidak sesuai dengan kriteria
 - Melayani masyarakat dengan 5-S (Senyum, Salam, Sapa, Sopan, dan Santun)
- **TUGAS DAN FUNGSI**

Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Tulungagung mempunyai tugas melaksanakan fungsi penunjang urusan Pemerintah bidang keuangan. Dalam melaksanakan tugas yang dimaksud Bapenda menyelenggarakan fungsi:

1. Penyusunan kebijakan teknis keuangan di bidang PAD;
2. Pelaksanaan tugas dukungan teknis keuangan di bidang PAD;
3. Pemantauan, evaluasi dan pelaporan atas pelaksanaan tugas dukungan teknis keuangan di bidang PAD;
4. Pembinaan teknis penyelenggaraan pemungutan Pajak;
5. Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Bupati sesuai dengan tugas dan fungsinya.

Standar Pelayanan sebagaimana terlampir dalam Lampiran Keputusan ini wajib dilaksanakan oleh penyelenggara/pelaksana dan sebagai acuan dalam penilaian kinerja pelayanan oleh pimpinan penyelenggaraan, aparat pengawas dan masyarakat dalam menyelenggarakan pelayanan publik.

Dengan ditetapkannya Standar Pelayanan diharapkan masyarakat bisa mengetahui mekanisme dan prosedur pelayanan yang ada pada Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Tulungagung yang pada akhirnya bisa berpartisipasi dalam memberikan kritik dan saran terhadap pelayanan yang dilaksanakan.

Ditetapkan di Tulungagung
pada tanggal 05 Agustus 2021

KEPALA BADAN PENDAPATAN DAERAH
KABUPATEN TULUNGAGUNG



ENDAH INAWATI, S.E., M.M
Pembina Utama Muda
NIP. 19650810 199403 2 009



PEMERINTAH KABUPATEN TULUNGAGUNG

BADAN PENDAPATAN DAERAH

Jl. Ahmad Yani Timur No. 37 Telepon/Fax. (0355) 320098
Email : bapenda@tulungagung.go.id
TULUNGAGUNG Kode Pos 66217

STANDAR PELAYANAN

Nomor : 900/ 705 /205/2021

Jenis Pelayanan : Permohonan Pendaftaran Objek Baru

NO	UNSUR	STANDAR PELAYANAN
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none">1. UU Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah2. Perda Kabupaten Tulungagung Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pajak Daerah3. Perda Kabupaten Tulungagung Nomor 20 Tahun 2016 tentang Pembentukan, dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Tulungagung4. Perbup Tulungagung Nomor 73 Tahun 2020 tentang Petunjuk Pelaksanaan Pemungutan Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan di Kabupaten Tulungagung5. Perbup Tulungagung Nomor 75 Tahun 2019 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Bapenda Tulungagung6. Keputusan Bupati Tulungagung Nomor 188.45/02/205/2021 tentang Penentuan Klasifikasi dan Besarnya Nilai Jual Objek Pajak sebagai Dasar Pengenaan Pajak Bumi dan Bangunan di Kabupaten Tulungagung
2.	Persyaratan Pelayanan	<p>Permohonan dapat diajukan oleh wajib pajak yang menerima SPOP atau kuasanya dengan formulir DPD.PBB.1 / DPD.PBB 1A</p> <ol style="list-style-type: none">a. Untuk Perorangan / WP Badan :<ul style="list-style-type: none">- Surat Kuasa dari WP dalam hal dikuasakan kepada orang/pihak lain;- Foto Copy KTP, Kartu Keluarga atau identitas lainnya dari wajib pajak;- SPOP dan Lampiran SPOP yang diisi dengan jelas, benar dan lengkap serta ditanda tangani;- Foto Copy SK Pemberian Hak Baru atau bukti pendukung lainnya mengenai pemilikan / penguasaan atas tanah dan/atau bangunan;- Foto copy SPPT PBB P2 sekitarnya dalam satu blok sebagai pembanding.b. Untuk Kolektif:<ul style="list-style-type: none">- SPOP Kolektif (untuk tanah) dan Lampiran SPOP Kolektif (untuk bangunan) yang ditanda tangani Kepala Desa / Lurah disertai Surat Kuasa bermaterai dengan alasan yang jelas dari wajib pajak;- Sket lokasi objek pajak yang didaftarkan, termasuk objek pajak lain (yang telah dikenakan PBB P2 yang berada disekitarnya, lengkap dengan NOP-nya;- SPOP dan Lampiran SPOP yang diisi dengan jelas, benar dan lengkap serta ditandatangani;- Foto copy SK Pemberian Hak Baru atau bukti

		<p>pendukung lainnya mengenai pemilikan/penguasaan atas tanah/bangunan;</p> <ul style="list-style-type: none"> - Foto copy SPPT PBB P2 sekitarnya dalam satu blok sebagai pembanding.
3.	Sistem Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Wajib Pajak mengajukan permohonan, kemudian Petugas Pelayanan menerima permohonan kemudian meneliti kelengkapan persyaratannya 2. Berkas permohonan diterima dari UPT Pelayanan PBB-P2 dan BPHTB untuk disediakan ke Sekretaris Badan, untuk diteruskan kepada Kepala Badan. 3. Kepala Badan memberikan disposisi kepada Kepala Bidang Pengembangan PAD diteruskan ke Sub Bidang Penetapan dan Pemeriksaan untuk dilakukan proses lebih lanjut sesuai dengan ketentuan 4. Sub Bidang Penetapan dan Pemeriksaan untuk melakukan penelitian lapangan dan membuat berita acara hasil penelitian. 5. Kepala Bidang Pengembangan PAD meneliti dan menandatangani berita acara penelitian lapangan selanjutnya dikembalikan ke Sub Bidang Penetapan dan Pemeriksaan untuk selanjutnya diteruskan ke UPT Pelayanan PBB P2 dan BPHTB. 6. Sub Bidang Penetapan dan pemeriksaan mengarahkan ke UPT Pelayanan PBB P2 dan BPHTB untuk melakukan entry data, pencetakan SPPT, DHKP. 7. Hasil entry data, pencetakan SPPT, DHKP diarahkan ke Sub Bidang Penetapan dan Pemeriksaan untuk diperiksa oleh Kepala Bidang Pengembangan PAD. 8. Kepala Bidang Pengembangan PAD memeriksa hasil entry data dan diarahkan kembali ke Sub Bidang Penetapan dan Pemeriksaan untuk disediakan ke Kepala Badan melalui Sub Bag Umum dan Keuangan. 9. Sub Bag Umum dan Keuangan menyediakan hasil entry data ke Kepala Badan untuk diteliti dan ditandatangani. 10. Kepala Badan meneliti dan menandatangani SPPT setelah itu diarahkan ke Sub Bag Umum dan keuangan untuk didistribusikan ke Bidang Pengembangan PAD. 11. Subbag Umum dan keuangan menyampaikan berkas ke Bidang Pengembangan PAD dan diteruskan ke Sub Bidang Penetapan dan Pemeriksaan. 12. Sub Bidang Penetapan dan Pemeriksaan diarahkan ke UPT Pelayanan PBB P2 dan BPHTB untuk menyampaikan SPPT Obyek baru ke Wajib Pajak.
4.	Waktu Pelayanan	<p>Hari senin – Kamis :</p> <p>Jam 07.30 WIB s/d Jam 12.00 WIB Jam 12.00 WIB s/d Jam 13.00 WIB (istirahat) Jam 13.00 WIB s/d Jam 15.00 WIB</p> <p>Hari Jumat :</p> <p>Jam 07.30 WIB s/d Jam 11.00 WIB Jam 11.00 WIB s/d Jam 13.00 WIB (istirahat) Jam 13.00 WIB s/d Jam 14.00 WIB</p>

5.	Jangka Waktu Pelayanan	8 Jam
6.	Biaya Tarif	Tidak dipungut biaya
7.	Produk Pelayanan	SPPT
8.	Penanganan pengaduan	<p>Aduan saran dan masukan dapat dilakukan dengan prosedur :</p> <ol style="list-style-type: none"> Datang langsung Surat Faximili Email <p>Sarana yang digunakan dalam penanganan aduan, saran dan masukan :</p> <ol style="list-style-type: none"> Ruang Pengaduan Kotak saran Pesawat Telepon/Fax Komputer
9.	Saran dan prasarana	<ol style="list-style-type: none"> Ruang Pelayanan Banner/leaflet Antrian elektronik Komputer Meja Kursi Halaman Parkir roda 2 dan roda 4 Toilet Mushola Jaringan Wifi
10.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> Berpenampilan menarik (Senyum, Sapa, Salam. Sopan dan Santun) Menguasai Standar Operasional Prosedur Memiliki pengetahuan perundang-undangan terkait dengan standar pelayanan minimum dan informasi publik Memiliki pengetahuan mengenai tata kelola pemerintahan yang baik Mampu berkomunikasi secara lisan dan tulisan secara baik Mampu berkoordinasi dengan efektif dan efisien Memiliki kemampuan kerjasama tim Mampu mengoperasikan komputer Memahami penggunaan aplikasi sistem informasi pelayanan dan aplikasi lainnya
11.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> Kepala Badan melakukan evaluasi secara periodik melalui rapat evaluasi (setiap bulannya) dan rapat sewaktu-waktu saat dianggap penting Dilakukan langsung oleh Kepala Badan melalui CCTV maupun aplikasi yang dapat dipantau langsung di ruang kerja Kepala Badan Kepala Bidang melakukan verifikasi dokumen dan/atau rapat SKPD serta melaporkan kepada Kepala Badan
12	Jumlah Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> Petugas Front Office Pegawai Back Office Kepala Sub Bidang Kepala Bidang
13.	Jaminan	Diwujudkan dalam kualitas dan produk layanan yang sesuai

	Pelayanan	dengan standar operasional prosedur serta didukung oleh petugas yang berkompeten dibidang tugasnya dengan perilaku pelayanan yang ramah, cepat, terampil dan sopan santun.
14.	Jaminan Keamanan dan keselamatan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Keamanan produk layanan dijamin keasliannya dengan memberikan nomor registrasi yang telah agendakan sebagai arsip kantor 2. Surat Keputusan dibubuhi tanda tangan dan cap basah sehingga dijamin keasliannya 3. Keselamatan dan keamanan dalam pelayanan sangat diutamakan bebas dari pungutan liar, untuk pelayanan yang dikenakan retribusi, pemohon membayar sesuai dengan jumlah yang tertera dan dibayarkan kepada Bendahara penerimaan untuk segera disetorkan ke kas daerah.
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan 2 kali dalam 1 tahun, selanjutnya dilakukan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan mutu pelayanan.

Tulungagung, 5 Agustus 2021
 KEPALA BADAN PENDAPATAN
 DAERAH KABUPATEN TULUNGAGUNG

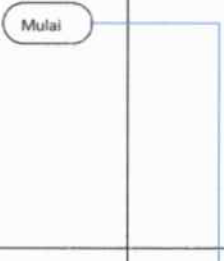


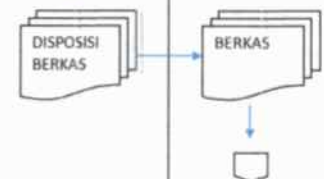



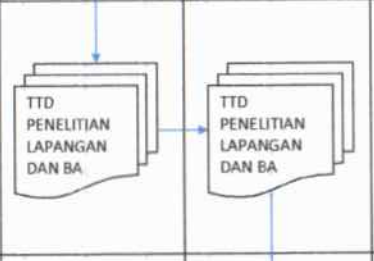

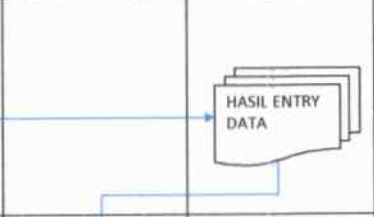
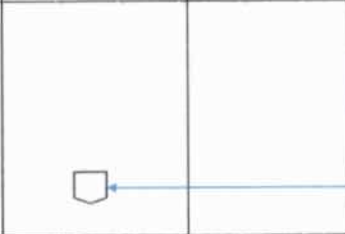
ENDAH INAWATI, S.E., M.M

Pembina Utama Muda

NIP. 19650810 199403 2 009

**PERMOHONAN PENDAFTARAN OBJEK PAJAK BARU
(VERIFIKASI LAPANGAN)**

No.	KEGIATAN	PELAKSANA						MUTU BAKU			KETERANGAN	
		WAJIB PAJAK	UPT PELAYANAN PBB P2 & BPHTB	SUBAG UMUM & KEUANGAN	SEKRETARIS BADAN	KABID PENGEMBANGAN PAD	SUB BIDANG PENETAPAN & PEMERIKSAAN	KEPALA BADAN	KELENGKAPAN	WAKTU KERJA (JAM)		OUTPUT
1	Wajib Pajak mengajukan permohonan melalui UPT Pelayanan PBB P2 dan BPHTB di Badan Pendapatan Daerah.											
2	Berkas permohonan diterima dari UPT Pelayanan PBB P2 dan BPHTB untuk disediakan ke Sekretaris Badan, untuk selanjutnya diteruskan kepada Kepala Badan.							Ballpoin Kertas	0.5	Berkas		
3	Kepala Badan memberikan disposisi kepada Kepala Bidang Pengembangan PAD diteruskan ke Sub Bidang Penetapan dan Pemeriksaan untuk dilakukan proses lebih lanjut sesuai dengan ketentuan.							Lembar disposisi Kertas Ballpoin	0.25	Berkas dan Lembar Disposisi		

4	Sub Bidang Penetapan dan Pemeriksaan untuk melakukan penelitian lapangan dan membuat berita acara hasil penelitian.					Ballpoint Kertas Komputer Printer	3	Berita Acara penelitian	
5	Kepala Bidang Pengembangan PAD meneliti dan menandatangani berita acara penelitian lapangan selanjutnya dikembalikan ke Sub Bidang Penetapan dan Pemeriksaan untuk selanjutnya diteruskan ke UPT Pelayanan PBB P2 dan BPHTB.					Ballpoint Kertas	0.75	Berita Acara penelitian	
6	Sub Bidang Penetapan dan pemeriksaan mengarahkan ke UPT Pelayanan PBB P2 dan BPHTB untuk melakukan entry data, pencetakan SPPT, DHKP.					Komputer Kertas Printer Aplikasi data	2	SPPT DHKP Update Peta	
7	Hasil entry data, pencetakan SPPT, DHKP diarahkan ke Sub Bidang Penetapan dan Pemeriksaan untuk diperiksa oleh Kepala Bidang Pengembangan PAD.					Map Kertas	0.25	SPPT DHKP Update Peta	
8	Kepala Bidang Pengembangan PAD memeriksa hasil entry data dan diarahkan kembali ke Sub Bidang Penetapan dan Pemeriksaan untuk disediakan ke Kepala Badan melalui Sub Bag Umum dan Keuangan.					Ballpoint Kertas	0.25	SPPT DHKP Update Peta	

9	Sub Bag Umum dan Keuangan menyediakan hasil entry data ke Kepala Badan untuk diteliti dan ditandatangani.							Ballpoin Kertas Map	0.25	Sedian		
10	Kepala Badan meneliti dan menandatangani SPPT setelah itu diarahkan ke Sub Bag Umum dan keuangan untuk didistribusikan ke Bidang Pengembangan PAD.							Ballpoin Map Kertas	0.25	TTD SPPT	Apabila nilai ketetapan SPPT diatas Rp. 2.000.000,- maka memerlukan tanda tangan basah Kepala Badan, apabila nilai ketetapan SPPT dibawah Rp. 2.000.000,- maka cukup menggunakan stempel basah Kepala Badan	
11	Subbag Umum dan keuangan menyampaikan berkas ke Bidang Pengembangan PAD dan diteruskan ke Sub Bidang Penetapan dan Pemeriksaan.							Ballpoin Map Kertas	0.25	SPPT		
12	Sub Bidang Penetapan dan Pemeriksaan diarahkan ke UPT Pelayanan PBB P2 dan BPHTB untuk menyampaikan SPPT Obyek baru ke Wajib Pajak.							Ballpoin Kertas Komputer Printer	0.25	SPPT		
JUMLAH WAKTU (HARI)								8 Jam				

Catatan penting : Waktu Kerja hanyalah estimasi kotor untuk pemrosesan satu berkas permohonan saja. Dalam keadaan tertentu waktu pengerjaan bisa melebihi sehari/seminggu/sebulan (maksimal 3 bulan), tergantung dari jenis permohonan, banyaknya kapasitas berkas permohonan, kompleksitas kasus, metode pemeriksaan, ketersediaan pejabat yang menangani, dan jumlah jam kerja dalam sehari.



PEMERINTAH KABUPATEN TULUNGAGUNG BADAN PENDAPATAN DAERAH

Jl. Ahmad Yani Timur No. 37 Telepon/Fax. (0355) 320098
Email : bapenda@tulungagung.go.id
TULUNGAGUNG Kode Pos 66217

STANDAR PELAYANAN

Nomor : 900/ 705 /205/2021

Jenis Pelayanan : Permohonan Mutasi

NO	UNSUR	STANDAR PELAYANAN
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none">1. UU Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah2. Perda Kabupaten Tulungagung Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pajak Daerah3. Perda Kabupaten Tulungagung Nomor 20 Tahun 2016 tentang Pembentukan, dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Tulungagung4. Perbup Tulungagung Nomor 73 Tahun 2020 tentang Petunjuk Pelaksanaan Pemungutan Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan di Kabupaten Tulungagung5. Perbup Tulungagung Nomor 75 Tahun 2019 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Bapenda Tulungagung6. Keputusan Bupati Tulungagung Nomor 188.45/02/205/2021 tentang Penentuan Klasifikasi dan Besarnya Nilai Jual Objek Pajak sebagai Dasar Pengenaan Pajak Bumi dan Bangunan di Kabupaten Tulungagung
2.	Persyaratan Pelayanan	<p>Permohonan dapat diajukan oleh wajib pajak yang menerima SPOP atau kuasanya dengan formulir DPD.PBB.2 / DPD.PBB 2A</p> <ol style="list-style-type: none">a. Untuk Perorangan / WP Badan :<ul style="list-style-type: none">- Surat Kuasa dari WP dalam hal dikuasakan kepada orang/pihak lain;- Foto Copy KTP, Kartu Keluarga atau identitas lainnya dari wajib pajak;- SPOP dan Lampiran SPOP yang diisi dengan jelas, benar dan lengkap serta ditanda tangani;- Asli SPPT/SKPD PBB P2 tahun pajak berkenaan;- Foto Copy SK Pemberian Hak Baru atau bukti pendukung lainnya mengenai pemilikan / penguasaan atas tanah dan/atau bangunan.b. Untuk Kolektif:<ul style="list-style-type: none">- SPOP Kolektif (untuk tanah) dan Lampiran SPOP Kolektif (untuk bangunan) yang ditanda tangani Kepala Desa / Lurah disertai Surat Kuasa bermaterai dengan alasan yang jelas dari wajib pajak;- Lampiran SPOP Kolektif (untuk bangunan);- Asli SPPT/SKPD/STP tahun pajak yang berkenaan;
3.	Sistem Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none">1. Wajib Pajak mengajukan permohonan, kemudian Petugas Pelayanan menerima permohonan kemudian meneliti kelengkapan persyaratannya

		<ol style="list-style-type: none"> 2. Berkas permohonan diterima dari UPT Pelayanan PBB-P2 dan BPHTB untuk disediakan ke Sekretaris Badan, untuk diteruskan kepada Kepala Badan. 3. Kepala Badan memberikan disposisi kepada Kepala Bidang Pengembangan PAD diteruskan ke Sub Bidang Pendataan dan Penetapan untuk dilakukan proses lebih lanjut sesuai dengan ketentuan 4. Kepala Bidang Pengembangan PAD mengarahkan ke Sub Bidang Penetapan dan Pemeriksaan untuk dilakukan penelitian lapangan. 5. Sub Bidang Penetapan dan Pemeriksaan menerima berkas dan melakukan pemeriksaan atas berkas perlu adanya verifikasi lapangan atau tidak, apabila tidak perlu verifikasi lapangan maka berkas dikirim ke Kepala Bidang Pengembangan PAD 6. Sub Bidang Penetapan dan Pemeriksaan melaksanakan verifikasi lapangan dan membuat berita acara hasil verifikasi lapangan 7. Kepala Bidang Pengembangan PAD menandatangani berita acara verifikasi lapangan untuk diteruskan ke Sub Bidang Penetapan dan Pemeriksaan 8. Sub Bidang Penetapan dan Pemeriksaan mengarahkan ke UPT Pelayanan PBB P2 dan BPHTB untuk dilakukan entry data, pencetakan SPPT, DHKP, dan Update data peta 9. Hasil entry data, pencetakan SPPT, DHKP, dan Update data peta dari UPT Pelayanan PBB P2 dan BPHTB dikirim ke Sub Bidang Pendataan dan Penetapan 10. Sub Bidang Penetapan dan Pemeriksaan memberikan hasil entry data, pencetakan SPPT, DHKP, dan Update data peta dari UPT Pelayanan PBB P2 dan BPHTB untuk diperiksa Kepala Bidang Pengembangan PAD setelah itu dikembalikan ke Sub Bidang Penetapan dan Pemeriksaan untuk disediakan ke Kepala Badan melalui Sub Bag Umum dan Keuangan. 11. Sub Bag Umum dan Keuangan menerima berkas dari Sub Bidang Penetapan dan Pemeriksaan untuk disediakan ke Kepala Badan. 12. Kepala Badan meneliti dan menandatangani SPPT setelah itu diarahkan ke Subbag Umum dan Keuangan untuk didistribusikan ke Bidang Pengembangan PAD 13. Sub Bag Umum dan Keuangan mendistribusikan berkas ke Sub Bidang Penetapan dan Pemeriksaan untuk diteruskan ke UPT Pelayanan PBB P2 dan BPHTB. 14. UPT Pelayanan PBB P2 dan BPHTB menerima berkas selesai dari Sub Bidang Penetapan dan Pemeriksaan untuk disampaikan ke Wajib Pajak.
4.	Waktu Pelayanan	<p>Hari senin – Kamis :</p> <p>Jam 07.30 WIB s/d Jam 12.00 WIB Jam 12.00 WIB s/d Jam 13.00 WIB (istirahat) Jam 13.00 WIB s/d Jam 15.00 WIB</p> <p>Hari Jumat :</p>

		Jam 07.30 WIB s/d Jam 11.00 WIB Jam 11.00 WIB s/d Jam 13.00 WIB (istirahat) Jam 13.00 WIB s/d Jam 14.00 WIB
5.	Jangka Waktu Pelayanan	8 Jam 15 Menit
6.	Biaya Tarif	Tidak dipungut biaya
7.	Produk Pelayanan	SPPT
8.	Penanganan pengaduan	Aduan saran dan masukan dapat dilakukan dengan prosedur : a. Datang langsung b. Surat c. Faximili d. Email Sarana yang digunakan dalam penanganan aduan, saran dan masukan : a. Ruang Pengaduan b. Kotak saran c. Pesawat Telepon/Fax d. Komputer
9.	Saran dan prasarana	1. Ruang Pelayanan 2. Banner/leaflet 3. Antrian elektronik 4. Komputer 5. Meja 6. Kursi 7. Halaman Parkir roda 2 dan roda 4 8. Toilet 9. Mushola 10. Jaringan Wifi
10.	Kompetensi Pelaksana	1. Berpenampilan menarik (Senyum, Sapa, Salam. Sopan dan Santun) 2. Menguasai Standar Operasional Prosedur 3. Memiliki pengetahuan perundang-undangan terkait dengan standar pelayanan minimum dan informasi publik 4. Memiliki pengetahuan mengenai tata kelola pemerintahan yang baik 5. Mampu berkomunikasi secara lisan dan tulisan secara baik 6. Mampu berkoordinasi dengan efektif dan efisien 7. Memiliki kemampuan kerjasama tim 8. Mampu mengoperasikan komputer 9. Memahami penggunaan aplikasi sistem informasi pelayanan dan aplikasi lainnya
11.	Pengawasan Internal	1. Kepala Badan melakukan evaluasi secara periodik melalui rapat evaluasi (setiap bulannya) dan rapat sewaktu-waktu saat dianggap penting 2. Dilakukan langsung oleh Kepala Badan melalui CCTV maupun aplikasi yang dapat dipantau langsung di ruang kerja Kepala Badan 3. Kepala Bidang melakukan verifikasi dokumen dan/atau rapat SKPD serta melaporkan kepada Kepala Badan
12	Jumlah Pelaksana	1. Petugas Front Office 2. Pegawai Back Office

		<ul style="list-style-type: none"> 3. Kepala Sub Bidang 4. Kepala Bidang
13.	Jaminan Pelayanan	Diwujudkan dalam kualitas dan produk layanan yang sesuai dengan standar operasional prosedur serta didukung oleh petugas yang berkompeten dibidang tugasnya dengan perilaku pelayanan yang ramah, cepat, terampil dan sopan santun.
14.	Jaminan Keamanan dan keselamatan pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> 1. Keamanan produk layanan dijamin keasliannya dengan memberikan nomor registrasi yang telah agendakan sebagai arsip kantor 2. Surat Keputusan dibubuhi tanda tangan dan cap basah sehingga dijamin keasliannya 3. Keselamatan dan keamanan dalam pelayanan sangat diutamakan bebas dari pungutan liar, untuk pelayanan yang dikenakan retribusi, pemohon membayar sesuai dengan jumlah yang tertera dan dibayarkan kepada Bendahara penerimaan untuk segera disetorkan ke kas daerah.
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan 2 kali dalam 1 tahun, selanjutnya dilakukan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan mutu pelayanan.

Tulungagung, 5 Agustus 2021
 KEPALA BADAN PENDAPATAN
 DAERAH KABUPATEN TULUNGAGUNG









ENDAH INAWATI, S.E., M.M








Bendahara Utama Muda

NIP. 19650810 199403 2 009

PERMOHONAN MUTASI (VERIFIKASI LAPANGAN)

No.	KEGIATAN	PELAKSANA							MUTU BAKU			KETERANGAN	
		WAJIB PAJAK	UPT PELAYANAN PBB P2 & BPHTB	SUBAG UMUM & KEUANGAN	SEKRETARIS BADAN	KABID PENGEMBANGAN PAD	SUB BIDANG PENETAPAN & PEMERIKSAAN	SUB BIDANG PENDATAAN & PENETAPAN	KEPALA BADAN	KELENGKAPAN	WAKTU KERJA (JAM)		OUTPUT
1	Wajib Pajak mengajukan permohonan melalui UPT Pelayanan PBB P2 dan BPHTB di Badan Pendapatan Daerah	Mulai											
2	Berkas permohonan diterima dari UPT Pelayanan PBB P2 dan BPHTB untuk disediakan ke Sekretaris Badan, untuk selanjutnya diteruskan kepada Kepala Badan		SEDIAN		SEDIAN			SEDIAN	ballpoint Kertas	0.5	Berkas		
3	Kepala Badan memberikan disposisi kepada Kepala Bidang Pengembangan PAD diteruskan ke Sub Bidang Pendataan dan Penetapan untuk dilakukan proses verifikasi lapangan sesuai dengan ketentuan					DISPOSISI		VERIFIKASI LAPANGAN	Lembar disposisi Kertas Ballpoint	0.25	Berkas dan Lembar Disposisi		
4	Kepala Bidang Pengembangan PAD mengarahkan ke Subid Penetapan dan Pemeriksaan untuk dilakukan penelitian lapangan.							BERKAS MUTASI DAN MINTA DATA	Ballpoint Kertas Map	0.25	Data		

5	Sub Bidang Penetapan dan Pemeriksaan menerima berkas dan melakukan pemeriksaan atas berkas perlu adanya verifikasi lapangan atau tidak, apabila tidak perlu verifikasi lapangan maka berkas dikirim ke Kepala Bidang Pengembangan PAD								Ballpoint Kertas	0.5	Berkas	
6	Sub Bidang Penetapan dan Pemeriksaan melaksanakan verifikasi lapangan dan membuat berita acara hasil verifikasi lapangan								Komputer Printer Kertas	3	Berita Acara verifikasi lapangan	
7	Kepala Bidang Pengembangan PAD menandatangani berita acara verifikasi lapangan untuk diteruskan ke Sub Bidang Penetapan dan Pemeriksaan								Ballpoint Kertas Map	0.25	Berita Acara verifikasi lapangan	
8	Sub Bidang Penetapan dan Pemeriksaan mengarahkan ke UPT Pelayanan PBB P2 dan BPHTB untuk dilakukan entry data, pencetakan SPPT, DHKP, dan Update data peta								Komputer Kertas Printer Aplikasi data	2	SPPT DHKP Update Peta	
9	Hasil entry data, pencetakan SPPT, DHKP, dan Update data peta dari UPT Pelayanan PBB P2 dan BPHTB dikirim ke Sub Bidang Pendataan dan Penetapan								Ballpoint Kertas Map	0.25	Berkas	

10	Sub Bidang Penetapan dan Pemeriksaan memberikan hasil entry data, pencetakan SPPT, DHKP, dan Update data peta dari UPT Pelayanan PBB P2 dan BPHTB untuk diperiksa Kepala Bidang Pengembangan PAD setelah itu dikembalikan ke Sub Bidang Penetapan dan Pemeriksaan untuk disediakan ke Kepala Badan melalui Sub Bag Umum dan Keuangan.							Ballpoint Kertas Map	0.25	Berkas	Apabila nilai ketetapan SPPT diatas Rp. 2.000.000,- maka memerlukan tanda tangan basah Kepala Badan, apabila nilai ketetapan SPPT dibawah Rp. 2.000.000,- maka cukup menggunakan stempel basah Kepala Badan
11	Sub Bag Umum dan Keuangan menerima berkas dari Sub Bidang Penetapan dan Pemeriksaan untuk disediakan ke Kepala Badan.							Ballpoint Kertas Map	0.25	Sedian	
12	Kepala Badan meneliti dan menandatangani SPPT setelah itu diarahkan ke Subbag Umum dan Keuangan untuk didistribusikan ke Bidang Pengembangan PAD							Ballpoint Kertas Map	0.25	TTD SPPT	
13	Sub Bag Umum dan Keuangan mendistribusikan berkas ke Sub Bidang Penetapan dan Pemeriksaan untuk diteruskan ke UPT Pelayanan PBB P2 dan BPHTB.							Ballpoint Kertas Map	0.25	SPPT	
14	UPT Pelayanan PBB P2 dan BPHTB menerima berkas selesai dari Sub Bidang Penetapan dan Pemeriksaan untuk disampaikan ke Wajib Pajak.							Ballpoint Kertas Komputer Printer	0.25	SPPT	
JUMLAH WAKTU KERJA:									8 Jam 15 Menit		

Catatan penting : Waktu Kerja hanyalah estimasi kotor untuk pemrosesan satu berkas permohonan saja. Dalam keadaan tertentu waktu pengerjaan bisa melebihi sehari/semiinggu/sebulan (maksimal 3 bulan), tergantung dari jenis permohonan, banyaknya kapasitas berkas permohonan, kompleksitas kasus, metode pemeriksaan, ketersediaan pejabat yang menangani, dan jumlah jam kerja dalam sehari.



PEMERINTAH KABUPATEN TULUNGAGUNG

BADAN PENDAPATAN DAERAH

Jl. Ahmad Yani Timur No. 37 Telepon/Fax. (0355) 320098

Email : bapenda@tulungagung.go.id

TULUNGAGUNG Kode Pos 66217

STANDAR PELAYANAN

Nomor : 900/ 705 /205/2021

Jenis Pelayanan : Permohonan Pembetulan

NO	UNSUR	STANDAR PELAYANAN
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none">1. UU Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah2. Perda Kabupaten Tulungagung Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pajak Daerah3. Perda Kabupaten Tulungagung Nomor 20 Tahun 2016 tentang Pembentukan, dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Tulungagung4. Perbup Tulungagung Nomor 73 Tahun 2020 tentang Petunjuk Pelaksanaan Pemungutan Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan di Kabupaten Tulungagung5. Perbup Tulungagung Nomor 75 Tahun 2019 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Bapenda Tulungagung6. Keputusan Bupati Tulungagung Nomor 188.45/02/205/2021 tentang Penentuan Klasifikasi dan Besarnya Nilai Jual Objek Pajak sebagai Dasar Pengenaan Pajak Bumi dan Bangunan di Kabupaten Tulungagung
2.	Persyaratan Pelayanan	<p>Permohonan dapat diajukan oleh wajib pajak yang menerima SPOP atau kuasanya dengan formulir DPD.PBB.4A</p> <ol style="list-style-type: none">a. Untuk Perorangan :<ul style="list-style-type: none">- Surat Kuasa dari WP dalam hal dikuasakan kepada orang/pihak lain;- Foto Copy KTP, Kartu Keluarga atau identitas lainnya dari wajib pajak;- SPOP dan Lampiran SPOP yang diisi dengan jelas, benar dan lengkap serta ditanda tangani;- Asli SPPT/SKP/STP tahun pajak yang berkenaan;- Foto Copy surat tanah dan/atau bangunan / surat keterangan dari Kepala Desa / Lurah mengenai kepemilikan / penguasaan atas tanah dan/atau bangunan.b. Untuk Kolektif (hanya untuk SPPT dengan ketentuan RP 0,00 s/d Rp. 2.000.000,00):<ul style="list-style-type: none">- Daftar nama wajib pajak yang mengajukan pembetulan yang ditandatangani Kepala Desa/Lurah disertai surat kuasa bermaterai dengan alasan yang jelas dari wajib pajak;- Lampiran SPOP Kolektif (untuk bangunan);- Asli SPPT/SKPD/STP tahun pajak yang berkenaan;
3.	Sistem Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none">1. Wajib Pajak mengajukan permohonan, kemudian Petugas Pelayanan menerima permohonan kemudian meneliti kelengkapan persyaratannya

2. Berkas permohonan diterima dari UPT Pelayanan PBB-P2 dan BPHTB untuk disediakan ke Sekretaris Badan, untuk diteruskan kepada Kepala Badan.
3. Kepala Badan memberikan disposisi kepada Kepala Bidang Pengembangan PAD diteruskan ke Sub Bidang Penetapan dan Pemeriksaan untuk dilakukan proses lebih lanjut sesuai dengan ketentuan
4. Kepala Bidang Pengembangan PAD mengarahkan ke Sub Bidang Penetapan dan Pemeriksaan untuk dibuatkan konsep SK Pembetulan sesuai dengan ketentuan.
5. Kepala Bidang Pengembangan PAD memeriksa konsep SK Pembetulan dan kembalikan lagi ke Sub Bidang Penetapan dan Pemeriksaan untuk diteruskan ke UPT Pelayanan PBB P2 dan BPHTB.
6. UPT Pelayanan PBB P2 dan BPHTB menerima konsep SK Pembetulan dari Sub Bidang Penetapan dan Pemeriksaan untuk melakukan Entry Data, Cetak Draft SK, SPPT dan DKHP.
7. Sub Bidang Penetapan dan Pemeriksaan menerima hasil entry data, cek draft SK, SPPT dan DHKP dari UPT Pelayanan PBB P2 dan BPHTB, kemudian diarahkan ke Sub Bidang Pengembangan Kebijakan & informasi Teknologi untuk Verifikasi SK Pembetulan.
8. Kepala Bidang Pengembangan PAD memeriksa hasil verifikasi SK Pembetulan dan dikembalikan ke Sub Bidang Pengembangan Kebijakan & Informasi teknologi untuk diajukan tanda tangan Kepala Badan melalui Sub Bag Umum dan Keuangan.
9. Sub Bag Umum dan Keuangan menyediakan SK Pembetulan ke Kepala Badan untuk diperiksa dan ditandatangani.
10. Kepala Badan memeriksa dan menandatangani SK Pembetulan dan melalui Sub Bag Umum dan Keuangan untuk mendistribusikan SK Pembetulan ke Kepala Bidang Pengembangan PAD.
11. Kepala Bidang Pengembangan PAD mendistribusikan SK ke Sub Bidang Penetapan dan Pemeriksaan untuk mengajukan proses dan meminta tanda tangan SPPT ke Kepala Badan melalui Sub Bag Umum dan Keuangan.
12. Sub Bag Umum dan Keuangan menyediakan berkas SPPT, diperiksa dan ditandatangani oleh Kepala Badan.
13. Kepala Badan memeriksa dan menandatangani SPPT selanjutnya melalui Sub Bag Umum dan Keuangan mendistribusikan SPPT ke Sub Bidang Penetapan dan Pemeriksaan.
14. Sub Bidang Penetapan dan Pemeriksaan menerima SPPT yang sudah ditandatangani Kepala Badan dari Sub Bbag Umum dan Keuangan untuk diteruskan ke UPT Pelayanan PBB P2 dan BPHTB.
15. UPT Pelayanan PBB P2 dan BPHTB menerima SPPT

		dan menyampaikan ke Wajib Pajak.
4.	Waktu Pelayanan	<p>Hari senin – Kamis :</p> <p>Jam 07.30 WIB s/d Jam 12.00 WIB Jam 12.00 WIB s/d Jam 13.00 WIB (istirahat) Jam 13.00 WIB s/d Jam 15.00 WIB</p> <p>Hari Jumat :</p> <p>Jam 07.30 WIB s/d Jam 11.00 WIB Jam 11.00 WIB s/d Jam 13.00 WIB (istirahat) Jam 13.00 WIB s/d Jam 14.00 WIB</p>
5.	Jangka Waktu Pelayanan	7 Jam
6.	Biaya Tarif	Tidak dipungut biaya
7.	Produk Pelayanan	SPPT
8.	Penanganan pengaduan	<p>Aduan saran dan masukan dapat dilakukan dengan prosedur :</p> <ol style="list-style-type: none"> Datang langsung Surat Faximili Email <p>Sarana yang digunakan dalam penanganan aduan, saran dan masukan :</p> <ol style="list-style-type: none"> Ruang Pengaduan Kotak saran Pesawat Telepon/Fax Komputer
9.	Saran dan prasarana	<ol style="list-style-type: none"> Ruang Pelayanan Banner/leaflet Antrian elektronik Komputer Meja Kursi Halaman Parkir roda 2 dan roda 4 Toilet Mushola Jaringan Wifi
10.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> Berpenampilan menarik (Senyum, Sapa, Salam. Sopan dan Santun) Menguasai Standar Operasional Prosedur Memiliki pengetahuan perundang-undangan terkait dengan standar pelayanan minimum dan informasi publik Memiliki pengetahuan mengenai tata kelola pemerintahan yang baik Mampu berkomunikasi secara lisan dan tulisan secara baik Mampu berkoordinasi dengan efektif dan efisien Memiliki kemampuan kerjasama tim Mampu mengoperasikan komputer Memahami penggunaan aplikasi sistem informasi pelayanan dan aplikasi lainnya
11.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> Kepala Badan melakukan evaluasi secara periodik melalui rapat evaluasi (setiap bulannya) dan rapat sewaktu-waktu saat dianggap penting

		<ol style="list-style-type: none"> 2. Dilakukan langsung oleh Kepala Badan melalui CCTV maupun aplikasi yang dapat dipantau langsung di ruang kerja Kepala Badan 3. Kepala Bidang melakukan verifikasi dokumen dan/atau rapat SKPD serta melaporkan kepada Kepala Badan
12	Jumlah Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas Front Office 2. Pegawai Back Office 3. Kepala Sub Bidang 4. Kepala Bidang
13.	Jaminan Pelayanan	Diwujudkan dalam kualitas dan produk layanan yang sesuai dengan standar operasional prosedur serta didukung oleh petugas yang berkompeten dibidang tugasnya dengan perilaku pelayanan yang ramah, cepat, terampil dan sopan santun.
14.	Jaminan Keamanan dan keselamatan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Keamanan produk layanan dijamin keasliannya dengan memberikan nomor registrasi yang telah agendakan sebagai arsip kantor 2. Surat Keputusan dibubuhi tanda tangan dan cap basah sehingga dijamin keasliannya 3. Keselamatan dan keamanan dalam pelayanan sangat diutamakan bebas dari pungutan liar, untuk pelayanan yang dikenakan retribusi, pemohon membayar sesuai dengan jumlah yang tertera dan dibayarkan kepada Bendahara penerimaan untuk segera disetorkan ke kas daerah.
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan 2 kali dalam 1 tahun, selanjutnya dilakukan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan mutu pelayanan.

Tulungagung, 5 Agustus 2021
**KEPALA BADAN PENDAPATAN
 DAERAH KABUPATEN TULUNGAGUNG**



ENDAH INAWATI, S.E., M.M

Pembina Utama Muda

NIP. 19650810 199403 2 009

PERMOHONAN PEMBETULAN

No.	KEGIATAN	PELAKSANA							MUTU BAKU			KETERANGAN	
		WAJIB PAJAK	UPT PELAYANAN PBB P2 & BPHTB	SUBAG UMUM & KEUANGAN	SEKRETARIS BADAN	KABID PENGEMBANGAN PAD	SUB BIDANG PENETAPAN & PEMERIKSAAN	SUBBID PENGEMBANGAN KEBIJAKAN DAN /INFORMASI TEKNOLOGI	KEPALA BADAN	KELENGKAPAN	WAKTU KERJA (JAM)		OUTPUT
1	Wajib Pajak mengajukan permohonan Pembetulan melalui UPT Pelayanan PBB P2 dan BPHTB di Badan Pendapatan Daerah.	Mulai											
2	Berkas permohonan diterima dari UPT pelayanan PBB-P2 dan BPHTB untuk disediakan ke Sekretaris Badan, untuk selanjutnya diteruskan kepada Kepala Badan		SEDIAN		SEDIAN				SEDIAN	Ballpoint Kertas	0.5	Berkas	
3	Kepala Badan memberikan disposisi kepada Kepala Bidang Pengembangan PAD untuk dilakukan proses lebih lanjut sesuai dengan ketentuan.					DISPOSISI				Lembar Disposisi Kertas Ballpoint	0.25	Berkas Lembar Disposisi	
4	Kopala Bidang Pengembangan PAD mengarahkan ke Sub Bidang Penetapan dan Pemeriksaan untuk dibuatkan konsep SK Pembetulan sesuai dengan ketentuan.						PROSES KONSEP SK PEMBETULAN			Komputer Printer Kertas Ballpoint	1	Draft SK Pembetulan	
5	Kepala Bidang Pengembangan PAD memeriksa konsep SK Pembetulan dan mengembalikan lagi ke Sub Bidang Penetapan dan Pemeriksaan untuk diteruskan ke UPT Pelayanan PBB P2 dan BPHTB.					MEMERIKSA KONSEP SK PEMBETULAN	KONSEP SK PEMBETULAN			Ballpoint Kertas Map	0.75	Draft SK Pembetulan	
6	UPT Pelayanan PBB P2 dan BPHTB menerima konsep SK Pembetulan dari Sub Bidang Penetapan dan Pemeriksaan untuk melakukan Entry Data, Cetak Draft SK, SPPT dan DKHP.		PROSES ENTRY DAN CETAK							Komputer Printer Kertas Aplikasi data	2	Draft SK SPPT	
7	Sub Bidang Penetapan dan Pemeriksaan menerima hasil entry data, cek draft SK, SPPT dan DHKP dari UPT Pelayanan PBB P2 dan BPHTB, kemudian diarahkan ke Sub Bidang Pengembangan Kebijakan & Informasi Teknologi untuk Verifikasi SK Pembetulan.						HASIL ENTRY DAN CETAK	VERIFIKASI SK PEMBETULAN		Kertas Ballpoint	0.5	SK Pembetulan	
8	Kepala Bidang Pengembangan PAD memeriksa hasil verifikasi SK Pembetulan dan dikembalikan ke Sub Bidang Pengembangan Kebijakan & Informasi teknologi untuk diajukan tanda tangan Kepala Badan melalui Sub Bag Umum dan Keuangan.					MEMERIKSA HASIL VERIFIKASI SK PEMBETULAN				Kertas Ballpoint	0.25	Draft SK SPPT DHKP	

9	Sub Bag Umum dan Keuangan menyediakan SK Pembetulan ke Kepala Badan untuk diperiksa dan ditandatangani.								Kertas Ballpoint	0.25	Sedian	
10	Kepala Badan memeriksa dan menandatangani SK Pembetulan dan melalui Sub Bag Umum dan Keuangan untuk mendistribusikan SK Pembetulan ke Kepala Bidang Pengembangan PAD.								Ballpoint kertas	0.25	SK Pembetulan	
11	Kepala Bidang Pengembangan PAD mendistribusikan SK ke Sub Bidang Penetapan dan Pemeriksaan untuk mengajukan proses dan meminta tanda tangan SPPT ke Kepala Badan melalui Sub Bag Umum dan Keuangan.								Kertas Ballpoint	0.25	SK Pembetulan SPPT	Apabila nilai ketetapan SPPT diatas Rp. 2.000.000,- maka memerlukan tanda tangan basah Kepala Badan, apabila nilai ketetapan SPPT dibawah Rp. 2.000.000,- maka cukup menggunakan stempel basah Kepala Badan
12	Sub Bag Umum dan Keuangan menyediakan berkas SPPT, diperiksa dan ditandatangani oleh Kepala Badan.								Ballpoint kertas	0.25	SPPT	
13	Kepala Badan memeriksa dan menandatangani SPPT selanjutnya melalui Sub Bag Umum dan Keuangan mendistribusikan SPPT ke Sub Bidang Penetapan dan Pemerlisaan.								Kertas Ballpoint	0.25	TTD SPPT	
14	Sub Bidang Penetapan dan Pemeriksaan menerima SPPT yang sudah ditandatangani Kepala Badan dari Sub Bbag Umum dan Keuangan untuk diteruskan ke UPT Pelayanan PBB P2 dan BPHTB.								Ballpoint kertas	0.25	SPPT	
15	UPT Pelayanan PBB P2 dan BPHTB menerima SPPT dan menyampaikan ke Wajib Pajak.								Ballpoint Komputer printer Kertas	0.25	SPPT	
JUMLAH WAKTU KERJA										7 Jam		

Catatan penting : Waktu Kerja hanyalah estimasi kotor untuk pemrosesan satu berkas permohonan saja. Dalam keadaan tertentu waktu pengerjaan bisa melebihi sehari/seminggu/sebulan (maksimal 3 bulan), tergantung dari jenis permohonan, banyaknya kapasitas berkas permohonan, kompleksitas kasus, metode pemeriksaan, ketersediaan pejabat yang menangani, dan jumlah jam kerja dalam sehari.



PEMERINTAH KABUPATEN TULUNGAGUNG BADAN PENDAPATAN DAERAH

Jl. Ahmad Yani Timur No. 37 Telepon/Fax. (0355) 320098
Email : bapenda@tulungagung.go.id
TULUNGAGUNG Kode Pos 66217

STANDAR PELAYANAN

Nomor : 900/ 705 /205 /2021

Jenis Pelayanan : Permohonan Pembatalan

NO	UNSUR	STANDAR PELAYANAN
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none">1. UU Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah2. Perda Kabupaten Tulungagung Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pajak Daerah3. Perda Kabupaten Tulungagung Nomor 20 Tahun 2016 tentang Pembentukan, dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Tulungagung4. Perbup Tulungagung Nomor 73 Tahun 2020 tentang Petunjuk Pelaksanaan Pemungutan Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan di Kabupaten Tulungagung5. Perbup Tulungagung Nomor 75 Tahun 2019 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Bapenda Tulungagung6. Keputusan Bupati Tulungagung Nomor 188.45/02/205/2021 tentang Penentuan Klasifikasi dan Besarnya Nilai Jual Objek Pajak sebagai Dasar Pengenaan Pajak Bumi dan Bangunan di Kabupaten Tulungagung
2.	Persyaratan Pelayanan	<p>Permohonan dapat diajukan oleh wajib pajak yang menerima SPOP atau kuasanya dengan formulir DPD.PBB.4A</p> <ol style="list-style-type: none">a. Untuk Perorangan :<ul style="list-style-type: none">- Surat Kuasa dari WP dalam hal dikuasakan kepada orang/pihak lain;- SPOP dan Lampiran SPOP yang diisi dengan jelas, benar dan lengkap serta ditanda tangani (objek pajak yang bebas PBB sebagian/masih ada sisanya)- Asli SPPT/SKP/STP tahun pajak yang berkenaan.b. Untuk Kolektif :<ul style="list-style-type: none">- Daftar nama wajib pajak yang mengajukan pembatalan yang ditandatangani Kepala Desa/Lurah disertai surat kuasa bermaterai dengan alasan yang jelas dari wajib pajak;- Lampiran SPOP Kolektif (untuk bangunan);- Asli SPPT/SKPD/STP tahun pajak yang berkenaan;- Khusus untuk permohonan Pembatalan SPPT dengan alasan obyek pajak tidak ada : Surat Pernyataan dari Kepala Desa/Lurah yang menyatakan objek pajak memang benar-benar tidak ada dan dikemudian hari tidak akan mendaftarkan obyek pajak yang dibatalkan tersebut melalui jenis pelayanan Pendaftaran Objek Pajak Baru, baik atas nama wajib pajak semula maupun atas nama wajib pajak lain.

3.	Sistem Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Wajib Pajak mengajukan permohonan, kemudian Petugas Pelayanan menerima permohonan kemudian meneliti kelengkapan persyaratannya 2. Berkas permohonan diterima dari UPT Pelayanan PBB-P2 dan BPHTB untuk disediakan ke Sekretaris Badan, untuk diteruskan kepada Kepala Badan. 3. Kepala Badan memberikan disposisi kepada Kepala Bidang Pengembangan PAD diteruskan ke Sub Bidang Penetapan dan Pemeriksaan untuk dilakukan proses verifikasi lapangan sesuai dengan ketentuan 4. Kepala Bidang Pengembangan PAD menandatangani berita acara hasil penelitian lapangan, dan mengarahkan berkas ke Subbid Penetapan dan Pemeriksaan. 5. Subbid Penetapan dan Pemeriksaan mengarahkan ke UPT Pelayanan PBB P2 dan BPHTB untuk diproses entry data, cetak draft SK, SPPT, DHKP dan hasilnya dikirim lagi ke Sub Bidang Penetapan dan Pemeriksaan. 6. Sub Bidang Penetapan dan Pemeriksaan meneruskan ke Subbid Pengembangan Kebijakan & Informasi Teknologi untuk memverifikasi draft SK pembatalan dan diperiksa oleh Kepala Bidang Pengembangan PAD, Sub Bidang Pengembangan Kebijakan & Informasi Teknologi melalui Subbag Umum dan Keuangan untuk dimintakan tanda tangan Kepala Badan. 7. Subbag Umum dan Keuangan menyediakan SK Pembatalan ke Kepala Badan untuk diperiksa dan ditandatangani 8. Kepala Badan melalui Sub Bag Umum dan Keuangan mendistribusikan SK Pembatalan ke Bidang Pengembangan PAD 9. Sub Bidang Penetapan dan Pemeriksaan membuat Salinan SK pembatalan dan melalui Sub Bag Umum dan Keuangan untuk dimintakan tandatangan Sekretaris Badan. 10. Sub Bag Umum dan Keuangan menyediakan salinan SK pembatalan ke Sekretaris Badan untuk diperiksa dan ditandatangani dan melalui Sub Bag Umum dan Keuangan untuk mendistribusikan Salinan SK pembatalan ke Bidang Pengembangan PAD 11. Kepala Bidang Pengembangan PAD menerima Salinan SK pembatalan diteruskan ke Sub Bidang Penetapan dan Pemeriksaan dan diarahkan ke UPT Pelayanan PBB P2 dan BPHTB 12. UPT Pelayanan PBB P2 dan BPHTB menerima dan meng-entry salinan SK pembatalan dari Sub Bidang Penetapan dan Pemeriksaan untuk disampaikan ke Wajib Pajak.
4.	Waktu Pelayanan	<p>Hari senin – Kamis :</p> <p>Jam 07.30 WIB s/d Jam 12.00 WIB Jam 12.00 WIB s/d Jam 13.00 WIB (istirahat) Jam 13.00 WIB s/d Jam 15.00 WIB</p> <p>Hari Jumat :</p> <p>Jam 07.30 WIB s/d Jam 11.00 WIB</p>

		Jam 11.00 WIB s/d Jam 13.00 WIB (istirahat) Jam 13.00 WIB s/d Jam 14.00 WIB
5.	Jangka Waktu Pelayanan	7 Jam 45 Menit
6.	Biaya Tarif	Tidak dipungut biaya
7.	Produk Pelayanan	Salinan SK Pembatalan
8.	Penanganan pengaduan	Aduan saran dan masukan dapat dilakukan dengan prosedur : a. Datang langsung b. Surat c. Faximili d. Email Sarana yang digunakan dalam penanganan aduan, saran dan masukan : a. Ruang Pengaduan b. Kotak saran c. Pesawat Telepon/Fax d. Komputer
9.	Saran dan prasarana	1. Ruang Pelayanan 2. Banner/leaflet 3. Antrian elektronik 4. Komputer 5. Meja 6. Kursi 7. Halaman Parkir roda 2 dan roda 4 8. Toilet 9. Mushola 10. Jaringan Wifi
10.	Kompetensi Pelaksana	1. Berpenampilan menarik (Senyum, Sapa, Salam. Sopan dan Santun) 2. Menguasai Standar Operasional Prosedur 3. Memiliki pengetahuan perundang-undangan terkait dengan standar pelayanan minimum dan informasi publik 4. Memiliki pengetahuan mengenai tata kelola pemerintahan yang baik 5. Mampu berkomunikasi secara lisan dan tulisan secara baik 6. Mampu berkoordinasi dengan efektif dan efisien 7. Memiliki kemampuan kerjasama tim 8. Mampu mengoperasikan komputer 9. Memahami penggunaan aplikasi sistem informasi pelayanan dan aplikasi lainnya
11.	Pengawasan Internal	1. Kepala Badan melakukan evaluasi secara periodik melalui rapat evaluasi (setiap bulannya) dan rapat sewaktu-waktu saat dianggap penting 2. Dilakukan langsung oleh Kepala Badan melalui CCTV maupun aplikasi yang dapat dipantau langsung di ruang kerja Kepala Badan 3. Kepala Bidang melakukan verifikasi dokumen dan/atau rapat SKPD serta melaporkan kepada Kepala Badan
12.	Jumlah Pelaksana	1. Petugas Front Office 2. Pegawai Back Office 3. Kepala Sub Bidang

		4. Kepala Bidang
13.	Jaminan Pelayanan	Diwujudkan dalam kualitas dan produk layanan yang sesuai dengan standar operasional prosedur serta didukung oleh petugas yang berkompeten dibidang tugasnya dengan perilaku pelayanan yang ramah, cepat, terampil dan sopan santun.
14.	Jaminan Keamanan dan keselamatan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Keamanan produk layanan dijamin keasliannya dengan memberikan nomor registrasi yang telah agendakan sebagai arsip kantor 2. Surat Keputusan dibubuhi tanda tangan dan cap basah sehingga dijamin keasliannya 3. Keselamatan dan keamanan dalam pelayanan sangat diutamakan bebas dari pungutan liar, untuk pelayanan yang dikenakan retribusi, pemohon membayar sesuai dengan jumlah yang tertera dan dibayarkan kepada Bendahara penerimaan untuk segera disetorkan ke kas daerah.
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan 2 kali dalam 1 tahun, selanjutnya dilakukan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan mutu pelayanan.

Tulungagung, 5 Agustus 2021
KEPALA BADAN PENDAPATAN DAERAH
KABUPATEN TULUNGAGUNG













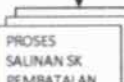
ENDAH INAWATI, S.E., M.M

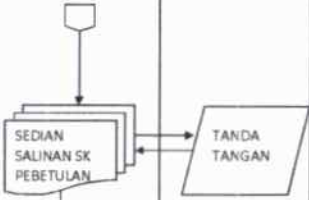




Pembina Utama Muda

NIP. 19650810 199403 2 009

PERMOHONAN PEMBATALAN

No.	KEGIATAN	PELAKSANA							MUTU BAKU			KETERANGAN	
		WAJIB PAJAK	UPT PELAYANAN PBB P2 & BPHTB	SUBAG UMUM & KEUANGAN	SEKRETARIS BADAN	KABID PENGEMBANGAN PAD	SUB BIDANG PENETAPAN & PEMERIKSAAN	SUB BIDANG PENGEMBANGAN KEBIJAKAN & INFORMASI TEKNOLOGI	KEPALA BADAN	KELENGKAPAN	WAKTU KERJA (JAM)		OUTPUT
1	Wajib Pajak mengajukan permohonan melalui UPT Pelayanan PBB P2 dan BPHTB di Badan Pendapatan Daerah.		Mulai										
2	Berkas permohonan diterima dari UPT pelayanan PBB-P2 dan BPHTB untuk disediakan ke Sekretaris Badan, untuk diteruskan kepada Kepala Badan.		SEDIAN		SEDIAN			SEDIAN	Kertas ballpoin	0.5	Berkas		
3	Kepala Badan memberikan disposisi kepada Kepala Bidang Pengembangan PAD diteruskan ke Sub Bidang Penetapan dan Pemeriksaan untuk dilakukan proses verifikasi lapangan sesuai dengan ketentuan					DISPOSISI	PROSES VERLAP DAN BA LAPANGAN		Lembar disposisi Kertas Ballpoin Komputer Printer	3	Berkas dan Lembar Disposisi Berita Acara hasil penelitian lapangan		
4	Kepala Bidang Pengembangan PAD menandatangani berita acara hasil penelitian lapangan, dan mengarahkan berkas ke Subbid Penetapan dan Pemeriksaan.					TANDA TANGAN BA LAPANGAN	BA LAPANGAN		Ballpoin Kertas	0.25	Berita Acara hasil penelitian lapangan		

<p>5</p> <p>Subbid Penetapan dan Pemeriksaan mengarahkan ke UPT Pelayanan PBB P2 dan BPHTB untuk diproses entry data, cetak draft SK, SPPT, DHKP dan hasilnya dikirim lagi ke Sub Bidang Penetapan dan Pemeriksaan.</p>		 					<p>Komputer Printer Kertas Aplikasi data</p>	<p>2</p>	<p>Draft SK, SPPT, dan DHKP</p>	
<p>6</p> <p>Sub Bidang Penetapan dan Pemeriksaan meneruskan ke Subbid Pengembangan Kebijakan & Informasi Teknologi untuk memverifikasi draft SK pembatalan dan diperiksa oleh Kepala Bidang Pengembangan PAD, Sub Bidang Pengembangan Kebijakan & Informasi Teknologi melalui Subbag Umum dan Keuangan untuk dimintakan tanda tangan Kepala Badan.</p>					 		<p>Ballpoint Kertas Map</p>	<p>0.5</p>	<p>SK pembatalan</p>	
<p>7</p> <p>Subbag Umum dan Keuangan menyediakan SK Pembatalan ke Kepala Badan untuk diperiksa dan ditandatangani</p>							<p>Ballpoint Kertas</p>	<p>0.25</p>	<p>TTD SK pembatalan</p>	
<p>8</p> <p>Kepala Badan melalui Sub Bag Umum dan Keuangan mendistribusikan SK Pembatalan ke Bidang Pengembangan PAD</p>								<p>0.25</p>	<p>SK pembatalan</p>	
<p>9</p> <p>Sub Bidang Penetapan dan Pemeriksaan membuat Salinan SK pembatalan dan melalui Sub Bag Umum dan Keuangan untuk dimintakan tandatangan Sekretaris Badan.</p>							<p>Komputer Printer Kertas</p>	<p>0.25</p>	<p>Salinan SK pembatalan</p>	

10	Sub Bag Umum dan Keuangan menyediakan salinan SK pembatalan ke Sekretaris Badan untuk diperiksa dan ditandatangani dan melalui Sub Bag Umum dan Keuangan untuk mendistribusikan Salinan SK pembatalan ke Bidang Pengembangan PAD								Ballpoin Kertas	0.25	Salinan SK pembatalan	
11	Kepala Bidang Pengembangan PAD menerima Salinan SK pembatalan diteruskan ke Sub Bidang Penetapan dan Pemeriksaan dan diarahkan ke UPT Pelayanan PBB P2 dan BPHTB								Ballpoin Kertas	0.25	Salinan SK pembatalan	
13	UPT Pelayanan PBB P2 dan BPHTB menerima dan meng-entry salinan SK pembatalan dari Sub Bidang Penetapan dan Pemeriksaan untuk disampaikan ke Wajib Pajak.								Ballpon Kertas Komputer Printer	0.25	Salinan SK pembatalan	
JUMLAH WAKTU KERJA										7 Jam 45 Menit		

Catatan penting : Waktu Kerja hanyalah estimasi kotor untuk pemrosesan satu berkas permohonan saja. Dalam keadaan tertentu waktu pengerjaan bisa melebihi sehari/seminggu/sebulan (maksimal 3 bulan), tergantung dari jenis permohonan, banyaknya kapasitas berkas permohonan, kompleksitas kasus, metode pemeriksaan, ketersediaan pejabat yang menangani, dan jumlah jam kerja dalam sehari.



**PEMERINTAH KABUPATEN TULUNGAGUNG
BADAN PENDAPATAN DAERAH**

Jl. Ahmad Yani Timur No. 37 Telepon/Fax. (0355) 320098
Email : bapenda@tulungagung.go.id
TULUNGAGUNG Kode Pos 66217

STANDAR PELAYANAN

Nomor : 900/ 705 /205/2021

Jenis Pelayanan : Keberatan atas Penunjukkan sebagai Wajib Pajak

NO	UNSUR	STANDAR PELAYANAN
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none">1. UU Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah2. Perda Kabupaten Tulungagung Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pajak Daerah3. Perda Kabupaten Tulungagung Nomor 20 Tahun 2016 tentang Pembentukan, dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Tulungagung4. Perbup Tulungagung Nomor 73 Tahun 2020 tentang Petunjuk Pelaksanaan Pemungutan Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan di Kabupaten Tulungagung5. Perbup Tulungagung Nomor 75 Tahun 2019 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Bapenda Tulungagung6. Keputusan Bupati Tulungagung Nomor 188.45/02/205/2021 tentang Penentuan Klasifikasi dan Besarnya Nilai Jual Objek Pajak sebagai Dasar Pengenaan Pajak Bumi dan Bangunan di Kabupaten Tulungagung
2.	Persyaratan Pelayanan	<p>Jenis pelayanan ini hanya dapat diajukan secara perorangan dengan menggunakan formulir DPD.PBB.6 sebagaimana contoh terlampir disertai kelengkapan :</p> <ol style="list-style-type: none">a. Surat Kuasa dari wajib pajak dalam hal dikuasakan kepada orang / pihak lain.b. Foto copy KTP, Kartu Keluarga atau identitas lainnya dari wajib pajak.c. Asli SPPT / SKPD tahun pajak yang berkenaan.d. Surat Keterangan yang mendukung bahwa pemohon bukan wajib pajak yang sebenarnya atas objek pajak yang bersangkutan.
3.	Sistem Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none">1. Wajib Pajak mengajukan permohonan, kemudian Petugas Pelayanan menerima permohonan kemudian meneliti kelengkapan persyaratannya.2. Sekretaris memvalidasi atau paraf draft untuk diteruskan ke Kepala Badan.3. Kepala Badan memberikan disposisi kepada Kepala Bidang Pengelolaan PAD untuk dilakukan proses lebih

		<p>lanjut sesuai dengan ketentuan.</p> <ol style="list-style-type: none"> 4. Kepala Bidang Pengelolaan PAD Mengarahkan ke Subbid Penagihan & PKB untuk melakukan pemeriksaan kantor atau lapangan serta melaksanakan pemeriksaan data tunggakan 5 tahun terakhir Wajib Pajak dan membuat berita acara hasil pemeriksaan. 5. UPT Pelayanan PBB-P2 melakukan perubahan nama. 6. Kepala Bidang Pengelolaan PAD memeriksa konsep surat keputusan kepala badan dan salinan SK yang telah dilampiri cetak data tunggakan 5 tahun terakhir dan diarahkan ke Subbid Penagihan dan PKB. 7. Sekretaris memvalidasi/memparaf sedian untuk diteruskan ke Kepala Badan. 8. Kepala Badan memeriksa dan menandatangani SK Keberatan. 9. Sekretaris menandatangani Salinan SK Keberatan dan diarahkan ke Bidang Pengelolaan PAD. 10. Surat keputusan keberatan didistribusikan ke Bidang Pengelolaan PAD. Kabid Pengelolaan PAD megarahkan ke Subbid Penagihan dan PKB. 11. Subbid Penagihan dan PKB Menyampaikan salinan SK Keberatan ke Wajib Pajak
4.	Waktu Pelayanan	<p>Hari senin – Kamis :</p> <p>Jam 07.30 WIB s/d Jam 12.00 WIB Jam 12.00 WIB s/d Jam 13.00 WIB (istirahat) Jam 13.00 WIB s/d Jam 15.00 WIB</p> <p>Hari Jumat :</p> <p>Jam 07.30 WIB s/d Jam 11.00 WIB Jam 11.00 WIB s/d Jam 13.00 WIB (istirahat) Jam 13.00 WIB s/d Jam 14.00 WIB</p>
5.	Jangka Waktu Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> a. 28 Jam 25 Menit untuk Penelitian Lapangan b. 5 Jam 25 Menit untuk Penelitian Sederhana Kantor
6.	Biaya Tarif	Tidak dipungut biaya
7.	Produk Pelayanan	SK Keberatan atas Penunjukkan sebagai Wajib Pajak
8.	Penanganan pengaduan	<p>Aduan saran dan masukan dapat dilakukan dengan prosedur :</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Datang langsung b. Surat c. Faximili d. Email <p>Sarana yang digunakan dalam penanganan aduan, saran dan</p>

		<p>masukan :</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Ruang Pengaduan b. Kotak saran c. Pesawat Telepon/Fax d. Komputer
9.	Saran dan prasarana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang Pelayanan 2. Banner/leaflet 3. Antrian elektronik 4. Komputer 5. Meja 6. Kursi 7. Halaman Parkir roda 2 dan roda 4 8. Toilet 9. Mushola 10. Jaringan Wifi
10.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Berpenampilan menarik (Senyum, Sapa, Salam. Sopan dan Santun) 2. Menguasai Standar Operasional Prosedur 3. Memiliki pengetahuan perundang-undangan terkait dengan standar pelayanan minimum dan informasi publik 4. Memiliki pengetahuan mengenai tata kelola pemerintahan yang baik 5. Mampu berkomunikasi secara lisan dan tulisan secara baik 6. Mampu berkoordinasi dengan efektif dan efisien 7. Memiliki kemampuan kerjasama tim 8. Mampu mengoperasikan komputer 9. Memahami penggunaan aplikasi sistem informasi pelayanan dan aplikasi lainnya
11.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kepala Badan melakukan evaluasi secara periodik melalui rapat evaluasi (setiap bulannya) dan rapat sewaktu-waktu saat dianggap penting 2. Dilakukan langsung oleh Kepala Badan melalui CCTV maupun aplikasi yang dapat dipantau langsung di ruang kerja Kepala Badan 3. Kepala Bidang melakukan verifikasi dokumen dan/atau rapat SKPD serta melaporkan kepada Kepala Badan
12	Jumlah Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas Front Office 2. Pegawai Back Office 3. Kepala Sub Bidang 4. Kepala Bidang
13.	Jaminan	Diwujudkan dalam kualitas dan produk layanan yang sesuai

	Pelayanan	dengan standar operasional prosedur serta didukung oleh petugas yang berkompeten dibidang tugasnya dengan perilaku pelayanan yang ramah, cepat, terampil dan sopan santun.
14.	Jaminan Keamanan dan keselamatan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Keamanan produk layanan dijamin keasliannya dengan memberikan nomor registrasi yang telah agendakan sebagai arsip kantor 2. Surat Keputusan dibubuhi tanda tangan dan cap basah sehingga dijamin keasliannya 3. Keselamatan dan keamanan dalam pelayanan sangat diutamakan bebas dari pungutan liar, untuk pelayanan yang dikenakan retribusi, pemohon membayar sesuai dengan jumlah yang tertera dan dibayarkan kepada Bendahara penerimaan untuk segera disetorkan ke kas daerah.
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi dilakukan 3 bulan sekali dalam 1 tahun, selanjutnya dilakukan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan

Tulungagung, 5 Agustus 2021
KEPALA BADAN PENDAPATAN
DAERAH KABUPATEN TULUNGAGUNG









ENDAH INAWATI, S.E., M.M






Pembina Utama Muda

NIP. 19650810 199403 2 009

PERMOHONAN KEBERATAN ATAS PENUNJUKAN SEBAGAI WP

No.	URAIAN PROSEDUR	PELAKSANA					MUTU BAKU			
		WAJIB PAJAK	UPT PELAYANAN PBB P2 & BPHTB	SEKRETARIS BADAN	KABID PENGELOLAAN PAD	SUBBID PENAGIHAN DAN PKB	KEPALA BADAN	KELENGKAPAN	WAKTU KERJA (JAM)	OUTPUT
1	Wajib Pajak mengajukan permohonan melalui Aplikasi Sistem Layanan PBB-P2 (SILANJAK)	Mulai								
2	Petugas Pelayanan menerima permohonan kemudian meneliti kelengkapan persyaratannya, apabila berkas permohonan belum lengkap, maka wajib pajak akan menerima pemberitahuan dari petugas lewat WA/E-mail yang dicantumkan salah satunya dengan syarat tidak memiliki tunggakan 5 tahun terakhir. Sedangkan apabila berkas permohonan sudah lengkap, akan dapat mencetak bukti pengiriman sendiri	LENGKAPI	PROSES					Surat permohonan Fotocopy Pendukung Objek Pajak Fotocopy identitas pemohon Lembaran SPOP Surat Kuasa apabila dikuasakan	1	BPS LAPD
3	Sekretaris memvalidasi atau paraf draft untuk diteruskan ke Kepala Badan			SEDIAAN				Kertas, map ballpoint	0,5	Sedian
4	Kepala Badan memberikan disposisi kepada Kepala Bidang Pengelolaan PAD untuk dilakukan proses lebih lanjut sesuai dengan ketentuan				DISPOSISI			Komputer Printer Kertas	0,25	Berkas dan Lembar Disposisi
5	Kepala Bidang Pengelolaan PAD Mengarahkan ke Subbid Penagihan & PKB untuk melakukan pemeriksaan kantor atau lapangan serta melaksanakan pemeriksaan data tunggakan 5 tahun terakhir Wajib Pajak dan membuat berita acara hasil pemeriksaan				DIARAHKAN	PENELITIAN SEDERHANA KANTOR DAN LAPANGAN SERTA BA PEMERIKSAAN		Komputer Printer Kertas Aplikasi data	1 (sederhana kantor) dan 24 (dilapangan)	Berkas pemeriksaan data tunggakan
6	UPT Pelayanan PBB-P2 melakukan perubahan nama		PROSES NTRY DATA					Komputer Printer Kertas Aplikasi data	0,5	Ketetapan Pajak

No.	URAIAN PROSEDUR	PELAKSANA					MUTU BAKU			
		WAJIB PAJAK	UPT PELAYANAN PBB P2 & BPHTB	SEKRETARIS BADAN	KABID PENGELOLAAN PAD	SUBBID PENAGIHAN DAN PKB	KEPALA BADAN	KELENGKAPAN	WAKTU KERJA (JAM)	OUTPUT
7	Kepala Bidang Pengelolaan PAD memeriksa konsep surat keputusan kepala badan dan salinan SK yang telah dilampiri cetak data tunggakan 5 tahun terakhir dan diarahkan ke Subbid Penagihan dan PKB							Komputer Printer Kertas Aplikasi data	0,5	BA penelitian kantor dan hasil print put tunggakan
8	Sekretaris memvalidasi/memparaf sedian untuk diteruskan ke Kepala Badan							Map Ballpoint	0,25	Sedian
9	Kepala Badan memeriksa dan menandatangani SK Keberatan							Ballpoint	0,5	SK keberatan Kepala Badan
10	Sekretaris menandatangani Salinan SK Keberatan dan diarahkan ke Bidang Pengelolaan PAD							Ballpoint	0,5	Salinan SK keberatan

No.	URAIAN PROSEDUR	PELAKSANA					MUTU BAKU			
		WAJIB PAJAK	UPT PELAYANAN PBB P2 & BPHTB	SEKRETARIS BADAN	KABID PENGELOLAAN PAD	SUBBID PENAGIHAN DAN PKB	KEPALA BADAN	KELENGKAPAN	WAKTU KERJA (JAM)	OUTPUT
11	Surat keputusan keberatan didistribusikan ke Bidang Pengelolaan PAD. Kabid Pengelolaan PAD megarahkan ke Subbid Penagihan dan PKB untuk ditindaklanjuti untuk dikirim ke UPT pelayanan PBB-P2 dan BPHTB							Ballpoin	0,25	SK keberatan Kepala Badan
12	Subbid Penagihan dan PKB diteruskan ke UPT Pelayanan PBB P2 dan BPHTB untuk disampaikan salinan SK Keberatan ke Wajib Pajak							Komputer Printer Kertas Aplikasi data	0,25	Salinan SK keberatan

JUMLAH

: 28,5 Jam untuk penelitian lapangan

: 5,5 jam untuk sederhana kantor



**PEMERINTAH KABUPATEN TULUNGAGUNG
BADAN PENDAPATAN DAERAH**

Jl. Ahmad Yani Timur No. 37 Telepon/Fax. (0355) 320098
Email : bapenda@tulungagung.go.id
TULUNGAGUNG Kode Pos 66217

STANDAR PELAYANAN

Nomor : 900/ 705 /205/2021

Jenis Pelayanan : Permohonan Salinan SPPT

NO	UNSUR	STANDAR PELAYANAN
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none">1. UU Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah2. Perda Kabupaten Tulungagung Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pajak Daerah3. Perda Kabupaten Tulungagung Nomor 20 Tahun 2016 tentang Pembentukan, dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Tulungagung4. Perbup Tulungagung Nomor 73 Tahun 2020 tentang Petunjuk Pelaksanaan Pemungutan Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan di Kabupaten Tulungagung5. Perbup Tulungagung Nomor 75 Tahun 2019 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Bapenda Tulungagung6. Keputusan Bupati Tulungagung Nomor 188.45/02/205/2021 tentang Penentuan Klasifikasi dan Besarnya Nilai Jual Objek Pajak sebagai Dasar Pengenaan Pajak Bumi dan Bangunan di Kabupaten Tulungagung
2.	Persyaratan Pelayanan	<p>Permohonan dapat diajukan oleh wajib pajak yang menerima SPOP atau kuasanya dengan formulir DPD.PBB.5 / DPD.PBB 5A</p> <ol style="list-style-type: none">a. Untuk Perorangan / WP Badan :<ul style="list-style-type: none">- Surat Kuasa dari WP dalam hal dikuasakan kepada orang/pihak lain;- Foto Copy KTP, Kartu Keluarga atau identitas lainnya dari wajib pajak;- Foto copy SPPT / SKP tahun pajak sebelumnya.b. Untuk Kolektif:<ul style="list-style-type: none">- Daftar nama wajib pajak yang mengajukan salinan SPPT yang ditanda tangani Kepala Desa / Lurah disertai Surat Kuasa bermaterai dengan alasan yang jelas dari wajib pajak;- Foto copy SPPT tahun pajak sebelumnya.
3.	Sistem Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none">1. Wajib Pajak mengajukan permohonan, kemudian Petugas Pelayanan menerima permohonan kemudian meneliti kelengkapan persyaratannya2. Berkas permohonan diterima dari UPT Pelayanan PBB-P2 dan BPHTB untuk disediakan ke Sekretaris Badan, untuk diteruskan kepada Kepala Badan.3. Kepala Badan memberikan disposisi kepada Kepala Bidang Pengembangan PAD diteruskan ke Sub Bidang Penetapan dan Pemeriksaan untuk dilakukan proses lebih lanjut sesuai dengan ketentuan

		<ol style="list-style-type: none"> 4. Sub Bidang Penetapan dan Pemeriksaan mengarahkan ke UPT Pelayanan PBB P2 dan BPHTB untuk proses dan mencetak salinan SPPT. 5. Sub Bidang Penetapan dan Pemeriksaan menerima hasil cetak salinan SPPT dari UPT Pelayanan PBB P2 dan BPHTB. 6. Sub Bidang Penetapan dan Pemeriksaan melalui Sub Bag Umum dan Keuangan menyediakan Salinan SPPT ke Kepala Badan untuk diperiksa dan ditandatangani. 7. Kepala Badan memeriksa dan menandatangani Salinan SPPT melalui Sub Bag Umum dan Keuangan Salinan SPPT didistribusikan ke Bidang Pengembangan PAD. 8. Kepala Bidang Pengembangan PAD menerima Salinan SPPT diteruskan ke Sub Bidang Penetapan dan Pemeriksaan untuk diarahkan ke UPT Pelayanan PBB P2 dan BPHTB 9. UPT Pelayanan PBB P2 dan BPHTB menerima Salinan SPPT untuk disampaikan ke Wajib Pajak.
4.	Waktu Pelayanan	<p>Hari senin – Kamis :</p> <p>Jam 07.30 WIB s/d Jam 12.00 WIB Jam 12.00 WIB s/d Jam 13.00 WIB (istirahat) Jam 13.00 WIB s/d Jam 15.00 WIB</p> <p>Hari Jumat :</p> <p>Jam 07.30 WIB s/d Jam 11.00 WIB Jam 11.00 WIB s/d Jam 13.00 WIB (istirahat) Jam 13.00 WIB s/d Jam 14.00 WIB</p>
5.	Jangka Waktu Pelayanan	4 Jam
6.	Biaya Tarif	Tidak dipungut biaya
7.	Produk Pelayanan	Salinan SPPT
8.	Penanganan pengaduan	<p>Aduan saran dan masukan dapat dilakukan dengan prosedur :</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Datang langsung b. Surat c. Faximili d. Email <p>Sarana yang digunakan dalam penanganan aduan, saran dan masukan :</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Ruang Pengaduan b. Kotak saran c. Pesawat Telepon/Fax d. Komputer
9.	Saran dan prasarana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang Pelayanan 2. Banner/leaflet 3. Antrian elektronik 4. Komputer 5. Meja 6. Kursi 7. Halaman Parkir roda 2 dan roda 4 8. Toilet 9. Mushola 10. Jaringan Wifi

10.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> Berpenampilan menarik (Senyum, Sapa, Salam, Sopan dan Santun) Menguasai Standar Operasional Prosedur Memiliki pengetahuan perundang-undangan terkait dengan standar pelayanan minimum dan informasi publik Memiliki pengetahuan mengenai tata kelola pemerintahan yang baik Mampu berkomunikasi secara lisan dan tulisan secara baik Mampu berkoordinasi dengan efektif dan efisien Memiliki kemampuan kerjasama tim Mampu mengoperasikan komputer Memahami penggunaan aplikasi sistem informasi pelayanan dan aplikasi lainnya
11.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> Kepala Badan melakukan evaluasi secara periodik melalui rapat evaluasi (setiap bulannya) dan rapat sewaktu-waktu saat dianggap penting Dilakukan langsung oleh Kepala Badan melalui CCTV maupun aplikasi yang dapat dipantau langsung di ruang kerja Kepala Badan Kepala Bidang melakukan verifikasi dokumen dan/atau rapat SKPD serta melaporkan kepada Kepala Badan
12	Jumlah Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> Petugas Front Office Pegawai Back Office Kepala Sub Bidang Kepala Bidang
13.	Jaminan Pelayanan	Diwujudkan dalam kualitas dan produk layanan yang sesuai dengan standar operasional prosedur serta didukung oleh petugas yang berkompeten dibidang tugasnya dengan perilaku pelayanan yang ramah, cepat, terampil dan sopan santun.
14.	Jaminan Keamanan dan keselamatan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> Keamanan produk layanan dijamin keasliannya dengan memberikan nomor registrasi yang telah agendakan sebagai arsip kantor Surat Keputusan dibubuhi tanda tangan dan cap basah sehingga dijamin keasliannya Keselamatan dan keamanan dalam pelayanan sangat diutamakan bebas dari pungutan liar, untuk pelayanan yang dikenakan retribusi, pemohon membayar sesuai dengan jumlah yang tertera dan dibayarkan kepada Bendahara penerimaan untuk segera disetorkan ke kas daerah.
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan 2 kali dalam 1 tahun, selanjutnya dilakukan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan mutu pelayanan.

Tulungagung, 5 Agustus 2021
KEPALA BADAN PENDAPATAN DAERAH
KABUPATEN TULUNGAGUNG



ENDAH INAWATI, S.E., M.M

Pembina Utama Muda

NIP. 19650810 199403 2 009

PERMOHONAN SALINAN SPPT

No.	KEGIATAN	PELAKSANA						MUTU BAKU			KETERANGAN	
		WAJIB PAJAK	UPT PELAYANAN PBB P2 & BPHTB	SUBAG UMUM & KEUANGAN	SEKRETARIS BADAN	KABID PENGEMBANGAN PAD	SUB BIDANG PENETAPAN & PEMERIKSAAN	KEPALA BADAN	KELENGKAPAN	WAKTU KERJA (JAM)		OUTPUT
1	Wajib Pajak mengajukan permohonan melalui UPT Pelayanan PBB P2 dan BPHTB di Badan Pendapatan Daerah.	Mulai										
2	Berkas permohonan diterima dari UPT pelayanan PBB-P2 dan BPHTB untuk disediakan ke Sekretaris Badan.		BERKAS		SEDIAN		SEDIAN	Ballpoint Kertas	0.25	Berkas		
3	Kepala Badan memberikan disposisi kepada Kepala Bidang Pengembangan PAD diteruskan ke Sub Bidang Penetapan dan Pemeriksaan untuk dilakukan proses lebih lanjut sesuai dengan ketentuan.					DISPOSISI	BERKAS	Lembar Disposisi	1	Berkas dan Lembar Disposisi		
4	Sub Bidang Penetapan dan Pemeriksaan mengarahkan ke UPT Pelayanan PBB P2 dan BPHTB untuk proses dan mencetak salinan SPPT.		PROSES CETAK SALINAN SPPT					Komputer Printer	0.5	Salinan SPPT		
5	Sub Bidang Penetapan dan Pemeriksaan menerima hasil cetak salinan SPPT dari UPT Pelayanan PBB P2 dan BPHTB.						TERIMA HASIL CETAK SALINAN SPPT	Ballpoint Kertas	0.25	Salinan SPPT		

6	Sub Bidang Penetapan dan Pemeriksaan melalui Sub Bag Umum dan Keuangan menyediakan Salinan SPPT ke Kepala Badan untuk diperiksa dan ditandatangani.						Ballpoint kertas	0.5	Salinan SPPT	Apabila nilai ketetapan SPPT diatas Rp. 2.000.000,- maka memerlukan tanda tangan basah Kepala Badan, apabila nilai ketetapan SPPT dibawah Rp. 2.000.000,- maka cukup menggunakan stempel basah Kepala Badan
7	Kepala Badan memeriksa dan menandatangani Salinan SPPT melalui Sub Bag Umum dan Keuangan Salinan SPPT didistribusikan ke Bidang Pengembangan PAD.						ballpoint kertas	0.5	TTD Salinan SPPT	
8	Kepala Bidang Pengembangan PAD menerima Salinan SPPT diteruskan ke Sub Bidang Penetapan dan Pemeriksaan untuk diarahkan ke UPT Pelayanan PBB P2 dan BPHTB						Ballpoint kertas	0.5	TTD Salinan SPPT	
9	UPT Pelayanan PBB P2 dan BPHTB menerima Salinan SPPT untuk disampaikan ke Wajib Pajak.						Ballpoint Komputer printer Kertas	0.5	Salinan SPPT	
JUMLAH WAKTU KERJA 4 Jam										

Catatan penting : Waktu Kerja hanyaiah **estimasi** kotor untuk pemrosesan **satu** berkas permohonan saja. Dalam keadaan tertentu waktu pengerjaan bisa melebihi sehari/seminggu/sebulan (maksimai 3 bulan), tergantung dari jenis permohonan, banyaknya kapasitas berkas permohonan, kompleksitas kasus, metode pemeriksaan, ketersediaan pejabat yang menangani, dan jumlah jam kerja dalam sehari.



PEMERINTAH KABUPATEN TULUNGAGUNG BADAN PENDAPATAN DAERAH

Jl. Ahmad Yani Timur No. 37 Telepon/Fax. (0355) 320098
Email : bapenda@tulungagung.go.id
TULUNGAGUNG Kode Pos 66217

STANDAR PELAYANAN

Nomor : 900/ 705 /205/2021

Jenis Pelayanan : Keberatan atas Pajak Terhutang

NO	UNSUR	STANDAR PELAYANAN
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none">1. UU Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah2. Perda Kabupaten Tulungagung Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pajak Daerah3. Perda Kabupaten Tulungagung Nomor 20 Tahun 2016 tentang Pembentukan, dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Tulungagung4. Perbup Tulungagung Nomor 73 Tahun 2020 tentang Petunjuk Pelaksanaan Pemungutan Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan di Kabupaten Tulungagung5. Perbup Tulungagung Nomor 75 Tahun 2019 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Bapenda Tulungagung6. Keputusan Bupati Tulungagung Nomor 188.45/02/205/2021 tentang Penentuan Klasifikasi dan Besarnya Nilai Jual Objek Pajak sebagai Dasar Pengenaan Pajak Bumi dan Bangunan di Kabupaten Tulungagung
2.	Persyaratan Pelayanan	<p>Permohonan dapat diajukan secara perorangan atau kolektif (hanya untuk SPPT dengan ketetapan Rp. 0.00 s/d Rp. 2.00.00,00) dengan formulari DPD.PBB.7/DPD.PBB.</p> <ol style="list-style-type: none">a. Syarat Perorangan<ul style="list-style-type: none">- Surat Kuasa dari WP dalam hal dikuasakan kepada orang/pihak lain- FC KTP, KK atau identitas lainnya- SPOP dan Lampiran SPOP- FC SPPT/SKP tahun pajak yang bersangkutan- FC STTS tahun terakhir- FC surat tanah atau bangunan- Suket ukuran masing-masing sisi tanah (yang belum bersertifikat)b. Syarat Kolektif<ul style="list-style-type: none">- Daftar nama wajib pajak yang mengajukan pembetulan- Lampiran SPOP Kolektif- FC SPPT tahun pajak bersangkutan- FC STTS tahun terakhir

		<ul style="list-style-type: none"> - FC SPPT PBB-P2 atas objek pajak sekitarnya, untuk keberatan atas NJOP/kelas bumi bagi Desa/Kelurahan yang belum ditata dengan pola SISMIOF agar dilampiri data pembandingan NJOP.
3.	Sistem Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Wajib Pajak mengajukan permohonan, kemudian Petugas Pelayanan menerima permohonan kemudian meneliti kelengkapan persyaratannya. 2. Sekretaris memvalidasi atau paraf draft untuk diteruskan ke Kepala Badan. 3. Kepala Badan memberikan disposisi kepada Kepala Bidang Pengelolaan PAD untuk dilakukan proses lebih lanjut sesuai dengan ketentuan. 4. Kepala Bidang Pengelolaan PAD Mengarahkan ke Subbid Penagihan & PKB untuk melakukan pemeriksaan kantor atau lapangan serta melaksanakan pemeriksaan data tunggakan 5 tahun terakhir Wajib Pajak dan membuat berita acara hasil pemeriksaan. 5. UPT Pelayanan PBB-P2 melakukan penghitungan kembali penetapan pajak. 6. Kepala Bidang Pengelolaan PAD memeriksa konsep surat keputusan kepala badan dan salinan SK yang telah dilampiri cetak data tunggakan 5 tahun terakhir dan diarahkan ke Subbid Penagihan dan PKB. 7. Sekretaris memvalidasi/memparaf sedian untuk diteruskan ke Kepala Badan. 8. Kepala Badan memeriksa dan menandatangani SK Keberatan. 9. Sekretaris menandatangani Salinan SK Keberatan dan diarahkan ke Bidang Pengelolaan PAD. 10. Surat keputusan keberatan didistribusikan ke Bidang Pengelolaan PAD. 11. Kabid Pengelolaan PAD megarahkan ke Subbid Penagihan dan PKB. Subbid Penagihan dan PKB menyampaikan salinan SK Keberatan ke Wajib Pajak
4.	Waktu Pelayanan	<p>Hari senin – Kamis :</p> <p>Jam 07.30 WIB s/d Jam 12.00 WIB Jam 12.00 WIB s/d Jam 13.00 WIB (istirahat) Jam 13.00 WIB s/d Jam 15.00 WIB</p> <p>Hari Jumat :</p> <p>Jam 07.30 WIB s/d Jam 11.00 WIB Jam 11.00 WIB s/d Jam 13.00 WIB (istirahat) Jam 13.00 WIB s/d Jam 14.00 WIB</p>
5.	Jangka Waktu Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. 28 Jam 25 Menit untuk Penelitian Lapangan 2. 5 Jam 25 Menit untuk Penelitian Sederhana Kantor

6.	Biaya Tarif	Tidak dipungut biaya
7.	Produk Pelayanan	SK Keberatan atas Pajak terhutang
8.	Penanganan pengaduan	<p>Aduan saran dan masukan dapat dilakukan dengan prosedur :</p> <ol style="list-style-type: none"> Datang langsung Surat Faximili Email <p>Sarana yang digunakan dalam penanganan aduan, saran dan masukan :</p> <ol style="list-style-type: none"> Ruang Pengaduan Kotak saran Pesawat Telepon/Fax Komputer
9.	Saran dan prasarana	<ol style="list-style-type: none"> Ruang Pelayanan Banner/leaflet Antrian elektronik Komputer Meja Kursi Halaman Parkir roda 2 dan roda 4 Toilet Mushola Jaringan Wifi
10.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> Berpenampilan menarik (Senyum, Sapa, Salam. Sopan dan Santun) Menguasai Standar Operasional Prosedur Memiliki pengetahuan perundang-undangan terkait dengan standar pelayanan minimum dan informasi publik Memiliki pengetahuan mengenai tata kelola pemerintahan yang baik Mampu berkomunikasi secara lisan dan tulisan secara baik Mampu berkoordinasi dengan efektif dan efisien Memiliki kemampuan kerjasama tim Mampu mengoperasikan komputer Memahami penggunaan aplikasi sistem informasi pelayanan dan aplikasi lainnya
11.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> Kepala Badan melakukan evaluasi secara periodik melalui rapat evaluasi (setiap bulannya) dan rapat sewaktu-waktu

		<p>saat dianggap penting</p> <ol style="list-style-type: none"> 2. Dilakukan langsung oleh Kepala Badan melalui CCTV maupun aplikasi yang dapat dipantau langsung di ruang kerja Kepala Badan 3. Kepala Bidang melakukan verifikasi dokumen dan/atau rapat SKPD serta melaporkan kepada Kepala Badan
12	Jumlah Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas Front Office 2. Pegawai Back Office 3. Kepala Sub Bidang 4. Kepala Bidang
13.	Jaminan Pelayanan	Diwujudkan dalam kualitas dan produk layanan yang sesuai dengan standar operasional prosedur serta didukung oleh petugas yang berkompeten dibidang tugasnya dengan perilaku pelayanan yang ramah, cepat, terampil dan sopan santun.
14.	Jaminan Keamanan dan keselamatan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Keamanan produk layanan dijamin keasliannya dengan memberikan nomor registrasi yang telah agendakan sebagai arsip kantor 2. Surat Keputusan dibubuhi tanda tangan dan cap basah sehingga dijamin keasliannya 3. Keselamatan dan keamanan dalam pelayanan sangat diutamakan bebas dari pungutan liar, untuk pelayanan yang dikenakan retribusi, pemohon membayar sesuai dengan jumlah yang tertera dan dibayarkan kepada Bendahara penerimaan untuk segera disetorkan ke kas daerah.
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi dilakukan 3 bulan sekali dalam 1 tahun, selanjutnya dilakukan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan

Tulungagung, 5 Agustus 2021
 KEPALA BADAN PENDAPATAN
 DAERAH KABUPATEN TULUNGAGUNG



ENDAH INAWATI, S.E., M.M






Pembina Utama Muda

NIP. 19650810 199403 2 009

PERMOHONAN KEBERATAN ATAS PAJAK TERHUTANG

No.	URAIAN PROSEDUR	PELAKSANA					MUTU BAKU			
		WAJIB PAJAK	UPT PELAYANAN PBB P2 & BPHTB	SEKRETARIS BADAN	KABID PENGELOLAAN PAD	SUBBID PENAGIHAN DAN PKB	KEPALA BADAN	KELENGKAPAN	WAKTU KERJA (JAM)	OUTPUT
1	Wajib Pajak mengajukan permohonan melalui Aplikasi Sistem Layanan PBB-P2 (SILANJAK)	Mulai								
2	Petugas Pelayanan menerima permohonan kemudian meneliti kelengkapan persyaratannya, apabila berkas permohonan belum lengkap, maka wajib pajak akan menerima pemberitahuan dari petugas lewat WA/E-mail yang dicantumkan saah satunya dengan syarat tidak memiliki tunggakan 5 tahun terakhir. Sedangkan apabila berkas permohonan sudah lengkap, akan dapat mencetak bukti pengiriman sendiri	LENGKAPI						Surat permohonan Fotocopy Pendukung Objek Pajak Fotocopy identitas pemohon Lembaran SPOP Surat Kuasa apabila dikuasakan	1	BPS LAPD
3	Sekretaris memvalidasi atau paraf draft untuk diteruskan ke Kepala Badan							Kertas, map ballpoin	0,5	Sedian
4	Kepala Badan memberikan disposisi kepada Kepala Bidang Pengelolaan PAD untuk dilakukan proses lebih lanjut sesuai dengan ketentuan							Komputer Printer Kertas	0,25	Berkas dan Lembar Disposisi
5	Kepala Bidang Pengelolaan PAD Mengarahkan ke Subbid Penagihan & PKB untuk melakukan pemeriksaan kantor atau lapangan serta melaksanakan pemeriksaan data tunggakan 5 tahun terakhir Wajib Pajak dan membuat berita acara hasil pemeriksaan							Komputer Printer Kertas Aplikasi data	1 (sederhana kantor) dan 24 (di lapangan)	Berkas pemeriksaan data tunggakan
6	UPT Pelayanan PBB-P2 melakukan penghitungan kembali penetapan pajak							Komputer Printer Kertas Aplikasi data	0,5	Ketetapan Pajak

No.	URAIAN PROSEDUR	PELAKSANA					MUTU BAKU			
		WAJIB PAJAK	UPT PELAYANAN PBB P2 & BPHTB	SEKRETARIS BADAN	KABID PENGELOLAAN PAD	SUBBID PENAGIHAN DAN PKB	KEPALA BADAN	KELENGKAPAN	WAKTU KERJA (JAM)	OUTPUT
7	Kepala Bidang Pengelolaan PAD memeriksa konsep surat keputusan kepala badan dan salinan SK yang telah dilampiri cetak data tunggakan 5 tahun terakhir dan diarahkan ke Subbid Penagihan dan PKB							Komputer Printer Kertas Aplikasi data	0,5	BA penelitian kantor dan hasil print put tunggakan
8	Sekretaris memvalidasi/memparaf sedian untuk diteruskan ke Kepala Badan							Map Ballpoin	0,25	Sedian
9	Kepala Badan memeriksa dan menandatangani SK Keberatan							Ballpoin	0,5	SK keberatan Kepala Badan
10	Sekretaris menandatangani Salinan SK Keberatan dan diarahkan ke Bidang Pengelolaan PAD							Ballpoin	0,5	Salinan SK keberatan

No.	URAIAN PROSEDUR	PELAKSANA					MUTU BAKU			
		WAJIB PAJAK	UPT PELAYANAN PBB P2 & BPHTB	SEKRETARIS BADAN	KABID PENGELOLAAN PAD	SUBBID PENAGIHAN DAN PKB	KEPALA BADAN	KELENGKAPAN	WAKTU KERJA (JAM)	OUTPUT
11	Surat keputusan keberatan didistribusikan ke Bidang Pengelolaan PAD. Kabid Pengelolaan PAD mengarahkan ke Subbid Penagihan dan PKB untuk ditindaklanjuti untuk dikirim ke UPT pelayanan PBB-P2 dan BPHTB							Ballpoint	0,25	SK keberatan Kepala Badan
12	Subbid Penagihan dan PKB diteruskan ke UPT Pelayanan PBB P2 dan BPHTB untuk disampaikan salinan SK Keberatan ke Wajib Pajak							Komputer Printer Kertas Aplikasi data	0,25	Salinan SK keberatan

JUMLAH

: 28,5 Jam untuk penelitian lapangan

: 5,5 jam untuk sederhana kantor



**PEMERINTAH KABUPATEN TULUNGAGUNG
BADAN PENDAPATAN DAERAH**

Jl. Ahmad Yani Timur No. 37 Telepon/Fax. (0355) 320098
Email : bapenda@tulungagung.go.id
TULUNGAGUNG Kode Pos 66217

STANDAR PELAYANAN

Nomor : 900/ 705 /205/2021

Jenis Pelayanan : Pengurangan atas Pajak Terhutang

NO	UNSUR	STANDAR PELAYANAN
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none">1. UU Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah2. Perda Kabupaten Tulungagung Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pajak Daerah3. Perda Kabupaten Tulungagung Nomor 20 Tahun 2016 tentang Pembentukan, dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Tulungagung4. Perbup Tulungagung Nomor 73 Tahun 2020 tentang Petunjuk Pelaksanaan Pemungutan Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan di Kabupaten Tulungagung5. Perbup Tulungagung Nomor 75 Tahun 2019 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Bapenda Tulungagung6. Keputusan Bupati Tulungagung Nomor 188.45/02/205/2021 tentang Penentuan Klasifikasi dan Besarnya Nilai Jual Objek Pajak sebagai Dasar Pengenaan Pajak Bumi dan Bangunan di Kabupaten Tulungagung
2.	Persyaratan Pelayanan	<p>Permohonan dapat diajukan secara perorangan atau kolektif (hanya untuk SPPT dengan ketetapan Rp. 0.00 s/d Rp. 2.000.000,00) dengan formular DPD.PBB.8/DPD.PBB.8A</p> <ol style="list-style-type: none">a. Syarat Perorangan<ul style="list-style-type: none">- Surat Kuasa dari WP dalam hal dikuasakan kepada orang/pihak lain- FC KTP, KK atau identitas lainnya- FC SPPT/SKP tahun pajak yang bersangkutan- FC STTS tahun terakhir- FC SPT PPh Badan tahun terakhir yang dilampiri Laporan Keuangan Perusahaan (WP Badan)- Struk pembayaran pensiunan terakhir (WP Orang Pribadi)- Suket besarnya penghasilan (WP Orang Pribadi)- FC KTA Veteran (WP OP Veteran)

		<p>b. Syarat Kolektif</p> <ul style="list-style-type: none"> - Daftar nama wajib pajak yang mengajukan pembetulan yang di tandatangani Kepala Desa/Lurah dan diketahui Camat - Lampiran SPOP Kolektif - FC SPPT tahun pajak bersangkutan - FC STTS tahun terakhir
3.	Sistem Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Wajib Pajak mengajukan permohonan, kemudian Petugas Pelayanan menerima permohonan kemudian meneliti kelengkapan persyaratannya. 2. Kepala Badan memberikan disposisi kepada Kepala Bidang Pengelolaan PAD untuk dilakukan proses lebih lanjut sesuai dengan ketentuan. 3. Kepala Bidang Pengelolaan PAD Mengarahkan ke Subbid Penagihan & PKB untuk melakukan pemeriksaan kantor atau lapangan serta melaksanakan pemeriksaan data tunggakan 5 tahun terakhir Wajib Pajak dan membuat berita acara hasil pemeriksaan. 4. Subbid Penagihan dan PKB membuat Konsep SK dan Salinan SK kemudian Kepala Bidang Pengelolaan PAD memeriksa konsep surat keputusan kepala badan dan salinan SK yang telah dilampiri cetak data tunggakan 5 tahun terakhir dan diarahkan ke Subbid Penagihan dan PKB. 5. Sekretaris memvalidasi/memparaf sedian untuk diteruskan ke Kepala Badan. 6. Kepala Badan memeriksa dan menandatangani Surat Keputusan. 7. Sekretaris menandatangani Salinan SK Keberatan dan diarahkan ke Bidang Pengelolaan PAD. 8. Surat keputusan pengurangan didistribusikan ke Bidang Pengelolaan PAD. Kabid Pengelolaan PAD megarahkan ke Subbid Penagihan. 9. Subbid Penagihan dan PKB menyampaikan salinan SK pengurangan ke Wajib Pajak
4.	Waktu Pelayanan	<p>Hari senin – Kamis :</p> <p>Jam 07.30 WIB s/d Jam 12.00 WIB Jam 12.00 WIB s/d Jam 13.00 WIB (istirahat) Jam 13.00 WIB s/d Jam 15.00 WIB</p> <p>Hari Jumat :</p> <p>Jam 07.30 WIB s/d Jam 11.00 WIB Jam 11.00 WIB s/d Jam 13.00 WIB (istirahat) Jam 13.00 WIB s/d Jam 14.00 WIB</p>
5.	Jangka Waktu	1. 28 Jam untuk Penelitian Lapangan

	Pelayanan	2. 5 Jam untuk Penelitian Sederhana Kantor
6.	Biaya Tarif	Tidak dipungut biaya
7.	Produk Pelayanan	SK Pengurangan atas Pajak terhutang
8.	Penanganan pengaduan	<p>Aduan saran dan masukan dapat dilakukan dengan prosedur :</p> <ol style="list-style-type: none"> Datang langsung Surat Faximili Email <p>Sarana yang digunakan dalam penanganan aduan, saran dan masukan :</p> <ol style="list-style-type: none"> Ruang Pengaduan Kotak saran Pesawat Telepon/Fax Komputer
9.	Saran dan prasarana	<ol style="list-style-type: none"> Ruang Pelayanan Banner/leaflet Antrian elektronik Komputer Meja Kursi Halaman Parkir roda 2 dan roda 4 Toilet Mushola Jaringan Wifi
10.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> Berpenampilan menarik (Senyum, Sapa, Salam. Sopan dan Santun) Menguasai Standar Operasional Prosedur Memiliki pengetahuan perundang-undangan terkait dengan standar pelayanan minimum dan informasi publik Memiliki pengetahuan mengenai tata kelola pemerintahan yang baik Mampu berkomunikasi secara lisan dan tulisan secara baik Mampu berkoordinasi dengan efektif dan efisien Memiliki kemampuan kerjasama tim Mampu mengoperasikan komputer Memahami penggunaan aplikasi sistem informasi pelayanan dan aplikasi lainnya
11.	Pengawasan	1. Kepala Badan melakukan evaluasi secara periodik melalui

	Internal	<p>rapat evaluasi (setiap bulannya) dan rapat sewaktu-waktu saat dianggap penting</p> <ol style="list-style-type: none"> 2. Dilakukan langsung oleh Kepala Badan melalui CCTV maupun aplikasi yang dapat dipantau langsung di ruang kerja Kepala Badan 3. Kepala Bidang melakukan verifikasi dokumen dan/atau rapat SKPD serta melaporkan kepada Kepala Badan
12	Jumlah Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas Front Office 2. Pegawai Back Office 3. Kepala Sub Bidang 4. Kepala Bidang
13.	Jaminan Pelayanan	Diwujudkan dalam kualitas dan produk layanan yang sesuai dengan standar operasional prosedur serta didukung oleh petugas yang berkompeten dibidang tugasnya dengan perilaku pelayanan yang ramah, cepat, terampil dan sopan santun.
14.	Jaminan Keamanan dan keselamatan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Keamanan produk layanan dijamin keasliannya dengan memberikan nomor registrasi yang telah agendakan sebagai arsip kantor 2. Surat Keputusan dibubuhi tanda tangan dan cap basah sehingga dijamin keasliannya 3. Keselamatan dan keamanan dalam pelayanan sangat diutamakan bebas dari pungutan liar, untuk pelayanan yang dikenakan retribusi, pemohon membayar sesuai dengan jumlah yang tertera dan dibayarkan kepada Bendahara penerimaan untuk segera disetorkan ke kas daerah.
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi dilakukan 3 bulan sekali dalam 1 tahun, selanjutnya dilakukan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan

Tulungagung, 5 Agustus 2021
KEPALA BADAN PENDAPATAN DAERAH
KABUPATEN TULUNGAGUNG



ENDAH INAWATI, S.E., M.M
Pembina Utama Muda
NIP. 19650810 199403 2 009

PERMOHONAN PENGURANGAN ATAS PAJAK TERHUTANG

No.	URAIAN PROSEDUR	PELAKSANA					MUTU BAKU			
		WAJIB PAJAK	UPT PELAYANAN PBB P2 & BPHTB	SEKRETARIS BADAN	KABID PENGELOLAAN PAD	SUBBID PENAGIHAN DAN PKB	KEPALA BADAN	KELENGKAPAN	WAKTU KERJA (JAM)	OUTPUT
1	Wajib Pajak mengajukan permohonan melalui Aplikasi Sistem Layanan PBB-P2 (SILANJAK)	Mulai								
2	Petugas Pelayanan menerima permohonan kemudian meneliti kelengkapan persyaratannya, apabila berkas permohonan belum lengkap, maka wajib pajak akan menerima pemberitahuan dari petugas lewat WA/E-mail yang dicantumkan salah satunya dengan syarat tidak memiliki tunggakan 5 tahun terakhir. Sedangkan apabila berkas permohonan sudah lengkap, akan dapat mencetak bukti pengiriman sendiri							Surat permohonan Fotocopy Pendukung Objek Pajak Fotocopy identitas pemohon Lembaran SPOP Surat Kuasa apabila	1	BPS LAPD
3	Berkas permohonan diterima dari UPT pelayanan PBB-P2 dan BPHTB untuk disediakan ke Sekretaris Badan selanjutnya diteruskan ke Kepala Badan							Kertas, map ballpoint	0,5	Sedian
4	Kepala Badan memberikan disposisi kepada Kepala Bidang Pengelolaan PAD untuk dilakukan proses lebih lanjut sesuai dengan ketentuan							Komputer Printer Kertas	0,25	Berkas dan Lembar Disposisi
5	Kepala Bidang Pengelolaan PAD Mengarahkan ke Subbid Penagihan & PKB untuk melakukan pemeriksaan kantor atau lapangan serta melaksanakan pemeriksaan data tunggakan 5 tahun terakhir Wajib Pajak dan membuat berita acara hasil pemeriksaan							Komputer Printer Kertas Aplikasi data	1 (sederhana kantor) dan 24 (dilapangan)	Berkas pemeriksaan data tunggakan
6	Subid Penagihan dan PKB membuat Konsep SK dan Salinan SK kemudian Kepala Bidang Pengelolaan PAD memeriksa konsep surat keputusan kepala badan dan salinan SK yang telah dilampiri cetak data tunggakan 5 tahun terakhir dan diarahkan ke Subbid Penagihan dan PKB							Komputer Printer Kertas Aplikasi data	0,5	BA penelitian kantor dan hasil print put tunggakan

No.	URAIAN PROSEDUR	PELAKSANA					MUTU BAKU			
		WAJIB PAJAK	UPT PELAYANAN PBB P2 & BPHTB	SEKRETARIS BADAN	KABID PENGELOLAAN PAD	SUBBID PENAGIHAN DAN PKB	KEPALA BADAN	KELENGKAPAN	WAKTU KERJA (JAM)	OUTPUT
7	Sekretaris memvalidasi/memparaf sedian untuk diteruskan ke Kepala Badan							Komputer Printer Kertas	0,25	SK DAN SALINAN SK
8	Kepala Badan memeriksa dan menandatangani Surat Keputusan							Ballpoint	0,5	SK pengurangan Kepala Badan
9	Sekretaris menandatangani Salinan SK Keberatan dan diarahkan ke Bidang Pengelolaan PAD							Ballpoint	0,5	
10	Surat keputusan pengurangan didistribusikan ke Bidang Pengelolaan PAD. Kabid Pengelolaan PAD megarahkan ke Subbid Penagihan dan PKB untuk ditindaklanjuti untuk dikirim ke UPTB pelayanan PBB-P2 dan BPHTB							Ballpoint	0,5	SK pengurangan Kepala Badan
11	Subbid Penagihan dan PKB diteruskan ke UPT Pelayanan PBB P2 dan BPHTB untuk disampaikan salinan SK pengurangan ke Wajib Pajak							Komputer Printer Kertas Aplikasi data	0,5	Salinan SK pengurangan

JUMLAH

: 28,5 Jam untuk penelitian lapangan

: 5,5 jam untuk sederhana kantor



**PEMERINTAH KABUPATEN TULUNGAGUNG
BADAN PENDAPATAN DAERAH**

Jl. Ahmad Yani Timur No. 37 Telepon/Fax. (0355) 320098
Email : bapenda@tulungagung.go.id
TULUNGAGUNG Kode Pos 66217

STANDAR PELAYANAN

Nomor : 900/ 705 /205/2021

Jenis Pelayanan : Restitusi Kelebihan Pembayaran PBB-P2

NO	UNSUR	STANDAR PELAYANAN
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none">1. UU Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah2. Perda Kabupaten Tulungagung Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pajak Daerah3. Perda Kabupaten Tulungagung Nomor 20 Tahun 2016 tentang Pembentukan, dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Tulungagung4. Perbup Tulungagung Nomor 73 Tahun 2020 tentang Petunjuk Pelaksanaan Pemungutan Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan di Kabupaten Tulungagung5. Perbup Tulungagung Nomor 75 Tahun 2019 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Bapenda Tulungagung6. Keputusan Bupati Tulungagung Nomor 188.45/02/205/2021 tentang Penentuan Klasifikasi dan Besarnya Nilai Jual Objek Pajak sebagai Dasar Pengenaan Pajak Bumi dan Bangunan di Kabupaten Tulungagung
2.	Persyaratan Pelayanan	<p>Permohonan dapat diajukan secara perorangan atau kolektif (hanya untuk SPPT dengan ketetapan Rp. 0.00 s/d Rp. 2.00.00,00) dengan formular DPD.PBB.9/DPD.PBB.9A</p> <ol style="list-style-type: none">a. Syarat Perorangan<ul style="list-style-type: none">- Surat Kuasa dari WP dalam hal dikuasakan kepada orang/pihak lain- FC KTP, KK atau identitas lainnya- Asli SPPT/SKP/STP tahun pajak yang bersangkutan- Asli STTS yang bersangkutan- Asli SK Penyelesaian keberatan, pengurangan, pembetulan/pembatalan atau penyelesaian banding- FC STTS tahun terakhirb. Syarat Kolektif<ul style="list-style-type: none">- Daftar nama wajib pajak yang mengajukan restitusi yang di tandatangani Kepala Desa/Lurah dan diketahui Camat yang bersangkutan- FC SPPT tahun pajak bersangkutan

		<ul style="list-style-type: none"> - Asli STTS tahun pajak yang bersangkutan - Asli SK Penyelesaian keberatan, pengurangan, pembetulan/pembatalan atau penyelesaian banding - FC STTS tahun pajak sebelumnya.
3.	Sistem Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Wajib Pajak mengajukan permohonan, kemudian Petugas Pelayanan menerima permohonan kemudian meneliti kelengkapan persyaratannya. 2. Sekretaris Badan memberikan disposisi kepada Kepala Bidang Pengelolaan PAD untuk dilakukan proses lebih lanjut sesuai dengan ketentuan. 3. Kepala Bidang Pengelolaan PAD mengarahkan ke Sub Bidang Penagihan dan PKB untuk membuat draft SK. 4. Sub Bidang Penagihan dan PKB membuat draft SK dan diparaf oleh Kabid Pengelolaan PAD selanjutnya diarahkan ke Sekretaris untuk di paraf atau divalidasi. 5. Sekretaris memvalidasi/memparaf sedian untuk diteruskan ke Kepala Badan. 6. Kepala Badan memeriksa dan menandatangani SK restitusi dan didistribusikan ke Kepala Bidang Pengelolaan PAD. 7. Kepala Bidang Pengelolaan PAD mengarahkan ke Sub Bidang Penagihan dan PKB untuk membuat draft SK salinan. 8. Sub Bidang Penagihan dan PKB membuat nota dinas ke Bidang Pengembangan PAD. 9. Bidang Pengembangan PAD membuat SKPDLB. 10. Bidang Pengembangan PAD menyampaikan SKPDLB ke Sub Bidang Penagihan dan PKB. 11. Subbid Penagihan dan PKB menyerahkan kepada UPT pelayanan PBB-P2 dan BPHTB untuk dimintakan TTD kepada wajib pajak. 12. Menyerahkan SPJ Restitusi berupa SKPDLB, Kwitansi yang telah ditandatangani Wajib Pajak dan SK Kepala Badan tentang restitusi kepada Sub Bagian Umum dan Keuangan. 13. Sub Bidang Umum dan Keuangan memindahbukukan dari rekening BAPENDA ke rekening Wajib Pajak
4.	Waktu Pelayanan	<p>Hari senin – Kamis :</p> <p>Jam 07.30 WIB s/d Jam 12.00 WIB Jam 12.00 WIB s/d Jam 13.00 WIB (istirahat) Jam 13.00 WIB s/d Jam 15.00 WIB</p> <p>Hari Jumat :</p> <p>Jam 07.30 WIB s/d Jam 11.00 WIB Jam 11.00 WIB s/d Jam 13.00 WIB (istirahat) Jam 13.00 WIB s/d Jam 14.00 WIB</p>

5.	Jangka Waktu Pelayanan	10 Jam 75 Menit
6.	Biaya Tarif	Tidak dipungut biaya
7.	Produk Pelayanan	SK Restitusi Kelebihan Pembayaran PBB-P2
8.	Penanganan pengaduan	<p>Aduan saran dan masukan dapat dilakukan dengan prosedur :</p> <ol style="list-style-type: none"> Datang langsung Surat Faximili Email <p>Sarana yang digunakan dalam penanganan aduan, saran dan masukan :</p> <ol style="list-style-type: none"> Ruang Pengaduan Kotak saran Pesawat Telepon/Fax Komputer
9.	Saran dan prasarana	<ol style="list-style-type: none"> Ruang Pelayanan Banner/leaflet Antrian elektronik Komputer Meja Kursi Halaman Parkir roda 2 dan roda 4 Toilet Mushola Jaringan Wifi
10.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> Berpenampilan menarik (Senyum, Sapa, Salam. Sopan dan Santun) Menguasai Standar Operasional Prosedur Memiliki pengetahuan perundang-undangan terkait dengan standar pelayanan minimum dan informasi publik Memiliki pengetahuan mengenai tata kelola pemerintahan yang baik Mampu berkomunikasi secara lisan dan tulisan secara baik Mampu berkoordinasi dengan efektif dan efisien Memiliki kemampuan kerjasama tim Mampu mengoperasikan komputer Memahami penggunaan aplikasi sistem informasi pelayanan dan aplikasi lainnya
11.	Pengawasan	<ol style="list-style-type: none"> Kepala Badan melakukan evaluasi secara periodik melalui

	Internal	<p>rapat evaluasi (setiap bulannya) dan rapat sewaktu-waktu saat dianggap penting</p> <ol style="list-style-type: none"> 2. Dilakukan langsung oleh Kepala Badan melalui CCTV maupun aplikasi yang dapat dipantau langsung di ruang kerja Kepala Badan 3. Kepala Bidang melakukan verifikasi dokumen dan/atau rapat SKPD serta melaporkan kepada Kepala Badan
12	Jumlah Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas Front Office 2. Pegawai Back Office 3. Kepala Sub Bidang 4. Kepala Bidang
13.	Jaminan Pelayanan	Diwujudkan dalam kualitas dan produk layanan yang sesuai dengan standar operasional prosedur serta didukung oleh petugas yang berkompeten dibidang tugasnya dengan perilaku pelayanan yang ramah, cepat, terampil dan sopan santun.
14.	Jaminan Keamanan dan keselamatan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Keamanan produk layanan dijamin keasliannya dengan memberikan nomor registrasi yang telah agendakan sebagai arsip kantor 2. Surat Keputusan dibubuhi tanda tangan dan cap basah sehingga dijamin keasliannya 3. Keselamatan dan keamanan dalam pelayanan sangat diutamakan bebas dari pungutan liar, untuk pelayanan yang dikenakan retribusi, pemohon membayar sesuai dengan jumlah yang tertera dan dibayarkan kepada Bendahara penerimaan untuk segera disetorkan ke kas daerah.
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi dilakukan 3 bulan sekali dalam 1 tahun, selanjutnya dilakukan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan

Tulungagung, 5 Agustus 2021
KEPALA BADAN PENDAPATAN DAERAH
KABUPATEN TULUNGAGUNG



ENDAH INAWATI, S.E., M.M

Pembina Utama Muda

NIP. 19650810 199403 2 009

PERMOHONAN RESTITUSI KELEBIHAN PEMBAYARAN PBB P2

No.	URAIAN PROSEDUR	PELAKSANA							MUTU BAKU			
		WAJIB PAJAK	UPT PELAYANAN PBB P2 & BPHTB	SUBAG UMUM & KEUANGAN	SEKRETARIS BADAN	KABID PENGELOLAAN PAD	SUBBID PENAGIHAN DAN PKB	KABID PENGEMBANGAN PAD	KEPALA BADAN	KELENGKAPAN	WAKTU KERJA (JAM)	OUTPUT
1	Wajib Pajak mengajukan permohonan melalui Aplikasi Sistem Layanan PBB-P2 (SILANJAK)	Mulai										
2	Petugas Pelayanan menerima permohonan kemudian meneliti kelengkapan persyaratannya, apabila berkas permohonan belum lengkap, maka wajib pajak akan menerima pemberitahuan dari petugas lewat WA atau email yang dicantumkan, sedangkan apabila berkas permohonan sudah lengkap, akan dapat mencetak bukti pengiriman sendiri	LENGKAPI	PROSES							Surat Kuasa apabila dikuasakan, Fc KTP & KK, Asli STTS, Asli SK Penyelesaian keberatan, pengurangan, pembetulan/pembatalan atau banding, FC STTS terakhir dan FC Buku Rekening.	0,5	BPS LAPD
3	Berkas permohonan diterima dari UPT pelayanan PBB-P2 dan BPHTB untuk disediakan ke Sekretaris Badan Selanjutnya diteruskan ke Kepala Badan				SEDIAAN			SEDIAAN	Komputer Printer Kertas Ballpoint	0,25	Sedian	
4	Sekretaris Badan memberikan disposisi kepada Kepala Bidang Pengelolaan PAD untuk dilakukan proses lebih lanjut sesuai dengan ketentuan					DISPOSISI			Lembar disposisi	0,25	Berkas dan Lembar Disposisi	
5	Kepala Bidang Pengelolaan PAD mengarahkan ke Sub Bidang Penagihan dan PKB untuk membuat draft SK						PROSES DRAFT SK		Ballpoint Kertas	1	Berkas	
6	Sub Bidang Penagihan dan PKB membuat draft SK dan diparaf oleh Kabid Pengelolaan PAD selanjutnya dimintakan tanda tangan Kepala Badan yang disediakan oleh Sub Bidang Umum dan Keuangan						SK RESTITUSI DIPARAF		Komputer Printer Kertas	1	Draft SK restitusi	
	Sekretaris memvalidasi/memparaf sedian untuk diteruskan ke Kepala Badan				SEDIAN				Ballpoint	0,25		

No.	URAIAN PROSEDUR	PELAKSANA							MUTU BAKU		
		WAJIB PAJAK	UPT PELAYANAN PBB P2 & BPHTB	SUBAG UMUM & KEUANGAN	SEKRETARIS BADAN	KABID PENGELOLAAN PAD	SUBBID PENAGIHAN DAN PKB	KABID PENGEMBANGAN PAD	KEPALA BADAN	KELENGKAPAN	WAKTU KERJA (JAM)
7	Kepala Badan memeriksa dan menandatangani SK restitusi dan didistribusikan ke Kepala Bidang Pengelolaan PAD								Kertas Ballpoin	0,5	TTD SK restitusi
8	Kepala Bidang Pengelolaan PAD mengarahkan ke Sub Bidang Penagihan dan PKB untuk membuat draft SK salinan								Ballpoin Kertas	1	Draft SK salinan restitusi
9	Sub Bidang Penagihan dan PKB membuat nota dinas ke Bidang Pengembangan PAD								Ballpoin Kertas	1	Nota Dinas
10	Bidang Pengembangan PAD membuat SKPDLB								Ballpoin Kertas	1	SKPDLB
11	Bidang Pengembangan PAD menyampaikan SKPDLB ke Sub Bidang Penagihan dan PKB								Ballpoin Kertas	0,5	SKPDLB
12	Subbid Penagihan dan PKB menyerahkan kepada UPTB pelayanan PBB-P2 dan BPHTB untuk dimintakan TTD kepada wajib pajak								Ballpoin Kertas	1	SKPDLB Kwitansi

No.	URAIAN PROSEDUR	PELAKSANA							MUTU BAKU		
		WAJIB PAJAK	UPT PELAYANAN PBB P2 & BPHTB	SUBAG UMUM & KEUANGAN	SEKRETARIS BADAN	KABID PENGELOLAAN PAD	SUBSID PENAGIHAN DAN PKB	KABID PENGEMBANGAN PAD	KEPALA BADAN	KELENGKAPAN	WAKTU KERJA (JAM)
13	Menyerahkan SPJ Restitusi berupa SKPDLB, Kwitansi yang telah ditandatangani Wajib Pajak dan SK Kepala Badan tentang restitusi kepada Sub Bagian Umum dan Keuangan								Ballpoint Kertas	1	SPJ
14	Sub Bidang Umum dan Keuangan memindahbukukan dari rekening BAPENDA ke rekening Wajib Pajak								Ballpoint Kertas	2	Bukti Pemindahbukuan

JUMLAH

10,75



**PEMERINTAH KABUPATEN TULUNGAGUNG
BADAN PENDAPATAN DAERAH**

Jl. Ahmad Yani Timur No. 37 Telepon/Fax. (0355) 320098
Email : bapenda@tulungagung.go.id
TULUNGAGUNG Kode Pos 66217

STANDAR PELAYANAN

Nomor : 900/ 705 /205/2021

Jenis Pelayanan : Kompensasi Pembayaran PBB-P2

NO	UNSUR	STANDAR PELAYANAN
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none">1. UU Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah2. Perda Kabupaten Tulungagung Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pajak Daerah3. Perda Kabupaten Tulungagung Nomor 20 Tahun 2016 tentang Pembentukan, dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Tulungagung4. Perbup Tulungagung Nomor 73 Tahun 2020 tentang Petunjuk Pelaksanaan Pemungutan Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan di Kabupaten Tulungagung5. Perbup Tulungagung Nomor 75 Tahun 2019 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Bapenda Tulungagung6. Keputusan Bupati Tulungagung Nomor 188.45/02/205/2021 tentang Penentuan Klasifikasi dan Besarnya Nilai Jual Objek Pajak sebagai Dasar Pengenaan Pajak Bumi dan Bangunan di Kabupaten Tulungagung
2.	Persyaratan Pelayanan	<p>Permohonan dapat diajukan secara perorangan (untuk SPPT / SKP / STP) atau kolektif (hanya untuk SPPT dengan ketetapan Rp 0,00 s/d Rp 2.000.000,00) dengan menggunakan formulir JP.PBB.10 / JP.PBB.10A (contoh terlampir) disertai kelengkapan :</p> <ol style="list-style-type: none">a. Untuk Perorangan / WP Badan<ul style="list-style-type: none">- Surat Kuasa dari wajib pajak dalam hal dikuasakan kepada orang / pihak lain.- Foto copy KTP, Kartu Keluarga atau identitas lainnya dari wajib pajak.- Asli SPPT / SKP / STP tahun pajak yang bersangkutan.- Asli STTS yang bersangkutan.- Asli SK penyelesaian keberatan, pengurangan, pembetulan / pembatalan atau penyelesaian banding.- Foto copy STTS tahun pajak sebelumnya.b. Untuk Kolektif (hanya untuk SPPT dengan ketetapan Rp 0,00 s/d Rp 2.000.000,00)<ul style="list-style-type: none">- Daftar nama wajib pajak yang mengajukan kompensasi yang ditanda tangani Kepala Desa / Lurah disertai surat kuasa bermeterai dengan alasan yang jelas dari wajib

		<p>pajak.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Foto copy SPPT tahun pajak yang bersangkutan. - Asli STTS tahun pajak yang bersangkutan. - Asli SK penyelesaian keberatan, pengurangan, pembetulan / pembatalan atau penyelesaian banding. - Foto copy STTS tahun terakhir.
3.	Sistem Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Wajib Pajak mengajukan permohonan, kemudian Petugas Pelayanan menerima permohonan kemudian meneliti kelengkapan persyaratannya. 2. Sekretaris Badan memberikan disposisi kepada Kepala Bidang Pengelolaan PAD untuk dilakukan proses lebih lanjut sesuai dengan ketentuan. 3. Kepala Bidang Pengelolaan PAD mengarahkan ke Sub Bidang Penagihan, Pengurangan, Keberatan Dan Banding untuk membuat draft SK Kompensasi. 4. Sub Bidang Penagihan, Pengurangan, Keberatan dan Banding membuat draft SK Kompensasi dan diparaf oleh Kepala Bidang Pengelolaan PAD diteruskan untuk divalidasi Sekretaris Badan. 5. Sekretaris memvalidasi/memparaf sedian untuk diteruskan ke Kepala Badan. 6. Kepala Badan memeriksa dan menandatangani SK Kompensasi dan didistribusikan ke Bidang Pengelolaan PAD. 7. Kepala Bidang Pengelolaan PAD meneruskan ke Sub Bidang Penagihan, Pengurangan, Keberatan dan Banding untuk membuat draft Salinan SK Kompensasi. 8. Sub Bidang Penagihan dan PKB membuat nota dinas ke Bidang Pengembangan PAD. 9. Bidang Pengembangan PAD membuat SKPDLB. 10. Bidang Pengembangan PAD menyampaikan SKPDLB ke Sub Bidang Penagihan dan PKB. 11. Subbid Penagihan dan PKB menyerahkan kepada UPT pelayanan PBB-P2 dan BPHTB untuk dimintakan TTD kepada wajib pajak. 12. Menyerahkan SPJ Kompensasi berupa SKPDLB, Kwitansi yang telah ditandatangani Wajib Pajak dan SK Kepala Badan tentang kompensasi kepada Sub Bagian Umum dan Keuangan. 13. Sub Bidang Umum dan Keuangan memindahbukukan dari rekening BAPENDA ke Kas daerah untuk kompensasi SPPT di tahun berikutnya
4.	Waktu Pelayanan	<p>Hari senin – Kamis :</p> <p>Jam 07.30 WIB s/d Jam 12.00 WIB</p> <p>Jam 12.00 WIB s/d Jam 13.00 WIB (istirahat)</p> <p>Jam 13.00 WIB s/d Jam 15.00 WIB</p>

		<p>Hari Jumat :</p> <p>Jam 07.30 WIB s/d Jam 11.00 WIB</p> <p>Jam 11.00 WIB s/d Jam 13.00 WIB (istirahat)</p> <p>Jam 13.00 WIB s/d Jam 14.00 WIB</p>
5.	Jangka Waktu Pelayanan	9 Jam 75 Menit
6.	Biaya Tarif	Tidak dipungut biaya
7.	Produk Pelayanan	SK Kompensasi Pembayaran PBB-P2
8.	Penanganan pengaduan	<p>Aduan saran dan masukan dapat dilakukan dengan prosedur :</p> <ol style="list-style-type: none"> Datang langsung Surat Faximili Email <p>Sarana yang digunakan dalam penanganan aduan, saran dan masukan :</p> <ol style="list-style-type: none"> Ruang Pengaduan Kotak saran Pesawat Telepon/Fax Komputer
9.	Saran dan prasarana	<ol style="list-style-type: none"> Ruang Pelayanan Banner/leaflet Antrian elektronik Komputer Meja Kursi Halaman Parkir roda 2 dan roda 4 Toilet Mushola Jaringan Wifi
10.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> Berpenampilan menarik (Senyum, Sapa, Salam. Sopan dan Santun) Menguasai Standar Operasional Prosedur Memiliki pengetahuan perundang-undangan terkait dengan standar pelayanan minimum dan informasi publik Memiliki pengetahuan mengenai tata kelola pemerintahan yang baik Mampu berkomunikasi secara lisan dan tulisan secara baik Mampu berkoordinasi dengan efektif dan efisien Memiliki kemampuan kerjasama tim

		8. Mampu mengoperasikan komputer 9. Memahami penggunaan aplikasi sistem informasi pelayanan dan aplikasi lainnya
11.	Pengawasan Internal	1. Kepala Badan melakukan evaluasi secara periodik melalui rapat evaluasi (setiap bulannya) dan rapat sewaktu-waktu saat dianggap penting 2. Dilakukan langsung oleh Kepala Badan melalui CCTV maupun aplikasi yang dapat dipantau langsung di ruang kerja Kepala Badan 3. Kepala Bidang melakukan verifikasi dokumen dan/atau rapat SKPD serta melaporkan kepada Kepala Badan
12	Jumlah Pelaksana	1. Petugas Front Office 2. Pegawai Back Office 3. Kepala Sub Bidang 4. Kepala Bidang
13.	Jaminan Pelayanan	Diwujudkan dalam kualitas dan produk layanan yang sesuai dengan standar operasional prosedur serta didukung oleh petugas yang berkompeter dibidang tugasnya dengan perilaku pelayanan yang ramah, cepat, terampil dan sopan santun.
14.	Jaminan Keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Keamanan produk layanan dijamin keasliannya dengan memberikan nomor registrasi yang telah agendakan sebagai arsip kantor 2. Surat Keputusan dibubuhi tanda tangan dan cap basah sehingga dijamin keasliannya 3. Keselamatan dan keamanan dalam pelayanan sangat diutamakan bebas dari pungutan liar, untuk pelayanan yang dikenakan retribusi, pemohon membayar sesuai dengan jumlah yang tertera dan dibayarkan kepada Bendahara penerimaan untuk segera disetorkan ke kas daerah.
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi dilakukan 3 bulan sekali dalam 1 tahun, selanjutnya dilakukan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan

Tulungagung, 5 Agustus 2021
 KEPALA BADAN PENDAPATAN
 DAERAH KABUPATEN TULUNGAGUNG



ENDAH INAWATI, S.E., M.M

Pembina Utama Muda

NIP. 19650810 199403 2 009

PERMOHONAN KOMPENSASI PEMBAYARAN PBB P2

No.	URAIAN PROSEDUR	PELAKSANA							MUTU BAKU			
		WAJIB PAJAK	UPT PELAYANAN PBB P2 & BPHTB	SUBAG UMUM & KEUANGAN	SEKRETARIS BADAN	KABID PENGELOLAAN PAD	SUB BID PENAGIHAN & PKB	KABID PENGEMBANGAN PAD	KEPALA BADAN	KELENGKAPAN	WAKTU KERJA (JAM)	OUTPUT
1	Wajib Pajak mengajukan permohonan melalui Aplikasi Sistem Layanan PBB-P2 (SILANJAK)	Mulai										
2	Petugas Pelayanan menerima permohonan kemudian meneliti kelengkapan persyaratannya, apabila berkas permohonan belum lengkap, maka wajib pajak akan menerima pemberitahuan dari petugas lewat WA atau email yang dicantumkan, sedangkan apabila berkas permohonan sudah lengkap, akan dapat mencetak bukti pengiriman sendiri	Lengkapi	PROSES						Surat permohonan Fotocopy Pendukung Objek Pajak Fotocopy identitas pemohon Lembaran SPOP Surat Kuasa apabila dikuasakan	1	BPS LAPD	
3	Berkas permohonan diterima dari UPT pelayanan PBB-P2 dan BPHTB untuk disediakan ke Sekretaris Badan Selanjutnya diteruskan ke Kepala Badan				SEDIAN			SEDIAN	Komputer Printer Kertas Ballpoint	0,25	Sedian	
4	Sekretaris Badan memberikan disposisi kepada Kepala Bidang Pengelolaan PAD untuk dilakukan proses lebih lanjut sesuai dengan ketentuan					DISPOSISI			Lembar Disposisi	0,25	Berkas Lembar Disposisi	
5	Kepala Bidang Pengelolaan PAD mengarahkan ke Sub Bidang Penagihan, Pengurangan, Keberatan Dan Banding untuk membuat draft SK Kompensasi						PROSES DRAFT SK KOMPENSASI		Komputer Printer Kertas Ballpoint	1	Draft SK Kompensasi	
6	Sub Bidang Penagihan, Pengurangan, Keberatan dan Banding membuat draft SK Kompensasi dan diparaf oleh Kepala Bidang Pengelolaan PAD diteruskan untuk tanda tangan Kepala Badan						DRAFT SK KOMPENSASI DIPERIKSA DAN DIPARAF		Ballpoint Kertas	0,25	TTD SK Kompensasi	
7	Sekretaris memvalidasi/meparaf sedian untuk diteruskan ke Kepala Badan				DRAFT SK KOMPENSASI DIPERIKSA DAN DIPARAF				Ballpoint Kertas	0,25	Draft Salinan SK Kompensasi	

8	Kepala Badan memeriksa dan menandatangani SK Kompensasi dan didistribusikan ke Bidang Pengelolaan PAD.							TTD SK KOMPENSASI	Ballpoint Kertas	0,25	TTD SK KOMPENSASI
9	Kepala Bidang Pengelolaan PAD meneruskan ke Sub Bidang Penagihan, Pengurangan, Keberatan dan Banding untuk membuat draft Salinan SK Kompensasi					SK KOMPENSASI	DRAT SALINAN SK KOMPENSASI		Ballpoint Komputer Printer Kertas	1	Draft Salinan SK Kompensasi
10	Sub Bidang Penagihan dan PKB membuat nota dinas ke Bidang Pengembangan PAD						NOTA DINAS SALINAN SK KOMPENSASI		Ballpoint Kertas	1	Nota Dinas
11	Bidang Pengembangan PAD membuat SKPDLB						PROSES SKPDLB		Komputer Printer Kertas Aplikasi Data	1	SKPDLB
12	Bidang Pengembangan PAD menyampaikan SKPDLB ke Sub Bidang Penagihan dan PKB						SKPDLB		Ballpoint Kertas	0,5	SKPDLB
13	Subbid Penagihan dan PKB menyerahkan kepada UPT pelayanan PBB-P2 dan BPHTB untuk dimintakan TTD kepada wajib pajak					SKPDLB, KWITANSI, DAN SK			Komputer Printer Kertas	1	SKPDLB & KWITANSI
14	Menyerahkan SPJ Kompensasi berupa SKPDLB, Kwitansi yang telah ditandatangani Wajib Pajak dan SK Kepala Badan tentang kompensasi kepada Sub Bagian Umum dan Keuangan					SKPDLB, KWITANSI, DAN SK			Ballpoint Kertas	1	SPJ

15	Sub Bidang Umum dan Keuangan memindahbukukan dari rekening BAPENDA ke Kas daerah untuk kompensasi SPPT di tahun berikutnya	<pre> graph LR A([SELESAI]) --> B[SPPT TAHUN BERIKUTNYA] </pre>								Ballpoint Kertas Komputer Printer	1	SPPT
----	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	---	------

JUMLAH 9,75 JAM



**PEMERINTAH KABUPATEN TULUNGAGUNG
BADAN PENDAPATAN DAERAH**

Jl. Ahmad Yani Timur No. 37 Telepon/Fax. (0355) 320098
Email : bapenda@tulungagung.go.id
TULUNGAGUNG Kode Pos 66217

STANDAR PELAYANAN

Nomor : 900/ 705 /205/2021

Jenis Pelayanan : Pengurangan atas Denda Administrasi

NO	UNSUR	STANDAR PELAYANAN
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none">1. UU Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah2. Perda Kabupaten Tulungagung Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pajak Daerah3. Perda Kabupaten Tulungagung Nomor 20 Tahun 2016 tentang Pembentukan, dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Tulungagung4. Perbup Tulungagung Nomor 73 Tahun 2020 tentang Petunjuk Pelaksanaan Pemungutan Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan di Kabupaten Tulungagung5. Perbup Tulungagung Nomor 75 Tahun 2019 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Bapenda Tulungagung6. Keputusan Bupati Tulungagung Nomor 188.45/02/205/2021 tentang Penentuan Klasifikasi dan Besarnya Nilai Jual Objek Pajak sebagai Dasar Pengenaan Pajak Bumi dan Bangunan di Kabupaten Tulungagung
2.	Persyaratan Pelayanan	<p>Jenis pelayanan ini hanya dapat diajukan secara perorangan dengan menggunakan formulir DPD.PBB.11 disertai kelengkapan:</p> <ul style="list-style-type: none">- Surat Kuasa dari WP dalam hal dikuasakan kepada orang/pihak lain- FC KTP, KK atau identitas lainnya- FC SPPT/SKPD/SPT tahun pajak yang bersangkutan- FC STTS tahun terakhir- Bukti/Surat Keterangan yang mendukung alasan pengajuan permohonan.
3.	Sistem Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none">1. Wajib Pajak mengajukan permohonan, kemudian Petugas Pelayanan menerima permohonan kemudian meneliti kelengkapan persyaratannya.2. Sekretaris Badan memberikan disposisi kepada Kepala Bidang Pengelolaan PAD untuk dilakukan proses lebih lanjut sesuai dengan ketentuan.3. Kepala Bidang Pengelolaan PAD mengarahkan ke Sub

		<p>Bidang Penagihan dan PKB untuk melakukan penelitian sederhana kantor atau Lapangan.</p> <ol style="list-style-type: none"> 4. Sub Bidang Penagihan dan PKB membuat berita acara hasil penelitian sederhana kantor atau lapangan (jika perlu) dan draft SK. 5. Kepala Bidang Pengelolaan PAD dan paraf berita acara hasil penelitian sederhana kantor atau lapangan dan SK kemudian diteruskan ke Sub Bidang Penagihan dan PKB untuk diteruskan ke Sekretaris. 6. Sedian divalidasi/diparaf Sekretaris, selanjutnya diteruskan ke Kepala Badan. 7. SK diperiksa dan ditandatangani oleh Kepala Badan, dan diteruskan ke Bidang Pengelolaan PAD 8. Kepala Bidang Pengelolaan PAD mengarahkan ke Sub Bidang Penagihan dan PKB. 9. Sub Bidang Penagihan dan PKB menyampaikan SK ke Wajib Pajak
4.	Waktu Pelayanan	<p>Hari senin – Kamis :</p> <p>Jam 07.30 WIB s/d Jam 12.00 WIB Jam 12.00 WIB s/d Jam 13.00 WIB (istirahat) Jam 13.00 WIB s/d Jam 15.00 WIB</p> <p>Hari Jumat :</p> <p>Jam 07.30 WIB s/d Jam 11.00 WIB Jam 11.00 WIB s/d Jam 13.00 WIB (istirahat) Jam 13.00 WIB s/d Jam 14.00 WIB</p>
5.	Jangka Waktu Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. 25 Jam untuk Penelitian Lapangan 2. 2 Jam untuk Penelitian Sederhana Kantor
6.	Biaya Tarif	Tidak dipungut biaya
7.	Produk Pelayanan	SK Pengurangan atas Denda Administrasi
8.	Penanganan pengaduan	<p>Aduan saran dan masukan dapat dilakukan dengan prosedur :</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Datang langsung b. Surat c. Faximili d. Email <p>Sarana yang digunakan dalam penanganan aduan, saran dan masukan :</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Ruang Pengaduan b. Kotak saran c. Pesawat Telepon/Fax

		d. Komputer
9.	Saran dan prasarana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang Pelayanan 2. Banner/leaflet 3. Antrian elektronik 4. Komputer 5. Meja 6. Kursi 7. Halaman Parkir roda 2 dan roda 4 8. Toilet 9. Mushola 10. Jaringan Wifi
10.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Berpenampilan menarik (Senyum, Sapa, Salam. Sopan dan Santun) 2. Menguasai Standar Operasional Prosedur 3. Memiliki pengetahuan perundang-undangan terkait dengan standar pelayanan minimum dan informasi publik 4. Memiliki pengetahuan mengenai tata kelola pemerintahan yang baik 5. Mampu berkomunikasi secara lisan dan tulisan secara baik 6. Mampu berkoordinasi dengan efektif dan efisien 7. Memiliki kemampuan kerjasama tim 8. Mampu mengoperasikan komputer 9. Memahami penggunaan aplikasi sistem informasi pelayanan dan aplikasi lainnya
11.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kepala Badan melakukan evaluasi secara periodik melalui rapat evaluasi (setiap bulannya) dan rapat sewaktu-waktu saat dianggap penting 2. Dilakukan langsung oleh Kepala Badan melalui CCTV maupun aplikasi yang dapat dipantau langsung di ruang kerja Kepala Badan 3. Kepala Bidang melakukan verifikasi dokumen dan/atau rapat SKPD serta melaporkan kepada Kepala Badan
12	Jumlah Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas Front Office 2. Pegawai Back Office 3. Kepala Sub Bidang 4. Kepala Bidang
13.	Jaminan Pelayanan	Diwujudkan dalam kualitas dan produk layanan yang sesuai dengan standar operasional prosedur serta didukung oleh petugas yang berkompeten dibidang tugasnya dengan perilaku pelayanan yang ramah, cepat, terampil dan sopan santun.

14.	Jaminan Keamanan dan keselamatan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Keamanan produk layanan dijamin keasliannya dengan memberikan nomor registrasi yang telah agendakan sebagai arsip kantor 2. Surat Keputusan dibubuhi tanda tangan dan cap basah sehingga dijamin keasliannya 3. Keselamatan dan keamanan dalam pelayanan sangat diutamakan bebas dari pungutan liar, untuk pelayanan yang dikenakan retribusi, pemohon membayar sesuai dengan jumlah yang tertera dan dibayarkan kepada Bendahara penerimaan untuk segera disetorkan ke kas daerah.
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi dilakukan 3 bulan sekali dalam 1 tahun, selanjutnya dilakukan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan

Tulungagung, 5 Agustus 2021
 KEPALA BADAN PENDAPATAN DAERAH
 KABUPATEN TULUNGAGUNG



ENDAH INAWATI, S.E., M.M
 Pembina Utama Muda
 NIP. 19650810 199403 2 009

PERMOHONAN PENGURANGAN ATAS DENDA ADMINISTRATIF

No.	URAIAN PROSEDUR	PELAKSANA					MUTU BAKU			
		WAJIB PAJAK	UPT PELAYANAN PBB P2 & BPHTB	SEKRETARIS BADAN	KABID PENGELOLAAN PAD	SUB BIDANG PENAGIHAN DAN PKB	KEPALA BADAN	KELENGKAPAN	WAKTU KERJA (JAM)	OUTPUT
1	Wajib Pajak mengajukan permohonan melalui Aplikasi Sistem Layanan PBB-P2 (SILANJAK)	Mulai								
2	Petugas Pelayanan menerima permohonan kemudian meneliti kelengkapan persyaratannya, apabila berkas permohonan belum lengkap, maka wajib pajak akan menerima pemberitahuan dari petugas lewat WA atau email yang dicantumkan, sedangkan apabila berkas permohonan sudah lengkap, akan dapat mencetak bukti pengiriman sendiri	Lengkapi						1. Surat Kuasa dari WP apabila dikuasakan 2. FC KTP dan KK 3. FC SPPT/ SKPD/ SPT Tahun Pajak 4. FC STTS Tahun Terakhir 5. Bukti/Suket pendukung alasan pengajuan permohonan	0.5	BPS LAPD
3	Berkas permohonan diterima dari UPTB Pelayanan PBB-P2 dan BPHTB untuk disediakan ke Sekretaris Badan							Komputer printer ballpoint kertas	0,25	Sedian
4	Sekretaris Badan memberikan disposisi kepada Kepala Bidang Pengelolaan PAD untuk dilakukan proses lebih lanjut sesuai dengan ketentuan							Lembar Disposisi	0,25	Berkas dan Lembar Disposisi
5	Kepala Bidang Pengelolaan PAD mengarahkan ke Sub Bidang Penagihan dan PKB untuk melakukan penelitian sederhana kantor							Ballpoint Kertas	0.5	Berkas

No.	URAIAN PROSEDUR	PELAKSANA					MUTU BAKU			
		WAJIB PAJAK	UPT PELAYANAN P8B P2 & BPHTB	SEKRETARIS BADAN	KABID PENGELOLAAN PAD	SUB BIDANG PENAGIHAN DAN PKB	KEPALA BADAN	KELENGKAPAN	WAKTU KERJA (JAM)	OUTPUT
6	Sub Bidang Penagihan dan PKB membuat berita acara hasil penelitian sederhana kantor atau lapangan (jika perlu) dan draft SK							Komputer printer ballpoin kertas	1 (sederhana kantor) dan 8 (dilapangan)	BA penelitian sederhana kantor dan draft SK
7	Kepala Bidang Pengelolaan PAD dan paraf berita acara hasil penelitian sederhana kantor atau lapangan dan SK kemudian diteruskan ke Sub Bidang Penagihan dan PKB untuk diteruskan ke Sekretaris							Ballpoin kertas	0.5	BA penelitian sederhana kantor dan draft SK pengurangan denda
8	Sedian divalidasi/diparaf Sekretaris, selanjutnya diteruskan ke Kepala Badan							Komputer printer ballpoin kertas	0.5	BA penelitian sederhana kantor dan draft SK pengurangan denda
9	SK diperiksa dan ditandatangani oleh Kepala Badan, dan diteruskan ke Bidang Pengelolaan PAD							Ballpoin kertas	1	TTD SK Pengurangan Denda

No.	URAIAN PROSEDUR	PELAKSANA					MUTU BAKU			
		WAJIB PAJAK	UPT PELAYANAN PBB P2 & BPHTB	SEKRETARIS BADAN	KABID PENGELOLAAN PAD	SUB BIDANG PENAGIHAN DAN PKB	KEPALA BADAN	KELENGKAPAN	WAKTU KERJA (JAM)	OUTPUT
10	Kepala Bidang Pengelolaan PAD mengarahkan ke Sub Bidang Penagihan dan PKB untuk disampaikan ke UPT Pelayanan PBB P2 dan BPHTB							Ballpoint kertas	0.5	SK Pengurangan
11	UPT Pelayanan PBB P2 dan BPHTB menyampaikan SK ke Wajib Pajak						Ballpoint kertas	0.5	SK Pengurangan	

JUMLAH

: 25,5 Jam untuk penelitian lapangan

: 2,5 jam untuk sederhana kantor



PEMERINTAH KABUPATEN TULUNGAGUNG

BADAN PENDAPATAN DAERAH

Jl. Ahmad Yani Timur No. 37 Telepon/Fax. (0355) 320098
Email : bapenda@tulungagung.go.id
TULUNGAGUNG Kode Pos 66217

STANDAR PELAYANAN

Nomor : 900/ 705 /205/2021

Jenis Pelayanan : Penentuan Kembali Tanggal Jatuh Tempo Pembayaran PBB P2

NO	UNSUR	STANDAR PELAYANAN
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none">1. UU Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah2. Perda Kabupaten Tulungagung Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pajak Daerah3. Perda Kabupaten Tulungagung Nomor 20 Tahun 2016 tentang Pembentukan, dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Tulungagung4. Perbup Tulungagung Nomor 73 Tahun 2020 tentang Petunjuk Pelaksanaan Pemungutan Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan di Kabupaten Tulungagung5. Perbup Tulungagung Nomor 75 Tahun 2019 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Bapenda Tulungagung6. Keputusan Bupati Tulungagung Nomor 188.45/02/205/2021 tentang Penentuan Klasifikasi dan Besarnya Nilai Jual Objek Pajak sebagai Dasar Pengenaan Pajak Bumi dan Bangunan di Kabupaten Tulungagung
2.	Persyaratan Pelayanan	<p>Permohonan dapat diajukan oleh wajib pajak yang menerima SPOP atau kuasanya dengan formulir DPD.PBB.12</p> <ul style="list-style-type: none">- Surat Kuasa dari WP dalam hal dikuasakan kepada orang/pihak lain;- Foto Copy KTP, Kartu Keluarga, Identitas lainnya dari Wajib Pajak;- Asli SPPT/SKP/SPT tahun pajak yang bersangkutan;- Foto copy STTS tahun terakhir;- Surat keterangan dari Kepala Desa / Lurah mengenai keterlambatan penyampaian SPPT atau surat keterangan dari Rumah sakit / dokter dalam menderita sakit yang harus menjalani rawat inap (opname) yang lama.
3.	Sistem Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none">1. Wajib Pajak mengajukan permohonan, kemudian Petugas Pelayanan menerima permohonan kemudian meneliti kelengkapan persyaratannya2. Berkas permohonan diterima dari UPT Pelayanan PBB-P2 dan BPHTB untuk disediakan ke Sekretaris Badan, untuk diteruskan kepada Kepala Badan.3. Kepala Badan memberikan disposisi kepada Kepala Pengembangan PAD untuk dilakukan proses lebih lanjut sesuai dengan ketentuan.4. Kepala Bidang Pengembangan PAD mengarahkan ke Sub Bidang Penetapan dan Pemeriksaan untuk

		<p>membuat telaah staf terhadap permohonan dan diperiksa Kepala Bidang Pengembangan PAD.</p> <ol style="list-style-type: none"> 5. Sub Bidang Penetapan dan Pemeriksaan menyediakan telaah staf terhadap permohonan ke Subag Umum dan Keuangan untuk diverifikasi Sekretaris Badan. 6. Subag Umum dan Keuangan menyediakan berkas telaah staf terhadap permohonan ke Kepala Badan untuk diterima atau ditolak dan melalui Subag Umum dan Keuangan untuk didistribusikan ke Bidang Pengembangan PAD. 7. Bidang Pengembangan PAD menerima berkas telaah staf dari Subag Umum dan Keuangan untuk diteruskan ke Sub Bidang Penetapan dan Pemeriksaan untuk dibuatkan draft SK penentuan jatuh tempo pembayaran. 8. Sub Bidang Pengembangan Kebijakan & Informasi Teknologi mengoreksi draft SK penentuan jatuh tempo bila benar diteruskan Kepala Bidang Pengembangan PAD bila kurang sesuai dikembalikan ke Sub Bidang Penetapan dan Pemeriksaan. 9. Kepala Bidang Pengembangan PAD melalui Sub Bidang Pengembangan Kebijakan & Informasi Teknologi menyediakan SK penentuan jatuh tempo pembayaran Ke Sekretaris Badan melalui Subbag Umum dan Keuangan. 10. Sekretaris Badan memverifikasi SK penentuan jatuh tempo pembayaran dan siap untuk diajukan ke Kepala Badan melalui Subag Umum dan Keuangan. 11. Subag Umum dan Keuangan menyediakan SK penentuan jatuh tempo untuk ditandatangani Kepala Badan dan selanjutnya Subag Umum dan Keuangan mengarahkan ke Bidang Pengembangan PAD. 12. Kepala Bidang Pengembangan PAD menerima SK penentuan jatuh tempo pembayaran dan mengarahkan ke Sub Bidang Penetapan dan Pemeriksaan. 13. UPT PBB P2 dan BPHTB menyampaikan SK penentuan jatuh tempo pembayaran ke Wajib Pajak.
4.	Waktu Pelayanan	<p>Hari senin – Kamis :</p> <p>Jam 07.30 WIB s/d Jam 12.00 WIB Jam 12.00 WIB s/d Jam 13.00 WIB (istirahat) Jam 13.00 WIB s/d Jam 15.00 WIB</p> <p>Hari Jumat :</p> <p>Jam 07.30 WIB s/d Jam 11.00 WIB Jam 11.00 WIB s/d Jam 13.00 WIB (istirahat) Jam 13.00 WIB s/d Jam 14.00 WIB</p>
5.	Jangka Waktu Pelayanan	4 Jam 45 Menit
6.	Biaya Tarif	Tidak dipungut biaya
7.	Produk Pelayanan	SK Penentuan Jatuh Tempo Pembayaran
8.	Penanganan pengaduan	<p>Aduan saran dan masukan dapat dilakukan dengan prosedur :</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Datang langsung b. Surat

		<p>membuat telaah staf terhadap permohonan dan diperiksa Kepala Bidang Pengembangan PAD.</p> <ol style="list-style-type: none"> 5. Sub Bidang Penetapan dan Pemeriksaan menyediakan telaah staf terhadap permohonan ke Subag Umum dan Keuangan untuk diverifikasi Sekretaris Badan. 6. Subag Umum dan Keuangan menyediakan berkas telaah staf terhadap permohonan ke Kepala Badan untuk diterima atau ditolak dan melalui Subag Umum dan Keuangan untuk didistribusikan ke Bidang Pengembangan PAD. 7. Bidang Pengembangan PAD menerima berkas telaah staf dari Subag Umum dan Keuangan untuk diteruskan ke Sub Bidang Penetapan dan Pemeriksaan untuk dibuatkan draft SK penentuan jatuh tempo pembayaran. 8. Sub Bidang Pengembangan Kebijakan & Informasi Teknologi mengoreksi draft SK penentuan jatuh tempo bila benar diteruskan Kepala Bidang Pengembangan PAD bila kurang sesuai dikembalikan ke Sub Bidang Penetapan dan Pemeriksaan. 9. Kepala Bidang Pengembangan PAD melalui Sub Bidang Pengembangan Kebijakan & Informasi Teknologi menyediakan SK penentuan jatuh tempo pembayaran Ke Sekretaris Badan melalui Subbag Umum dan Keuangan. 10. Sekretaris Badan memverifikasi SK penentuan jatuh tempo pembayaran dan siap untuk diajukan ke Kepala Badan melalui Subag Umum dan Keuangan. 11. Subag Umum dan Keuangan menyediakan SK penentuan jatuh tempo untuk ditandatangani Kepala Badan dan selanjutnya Subag Umum dan Keuangan mengarahkan ke Bidang Pengembangan PAD. 12. Kepala Bidang Pengembangan PAD menerima SK penentuan jatuh tempo pembayaran dan mengarahkan ke Sub Bidang Penetapan dan Pemeriksaan. 13. UPT PBB P2 dan BPHTB menyampaikan SK penentuan jatuh tempo pembayaran ke Wajib Pajak.
4.	Waktu Pelayanan	<p>Hari Senin – Kamis :</p> <p>Jam 07.30 WIB s/d Jam 12.00 WIB Jam 12.00 WIB s/d Jam 13.00 WIB (istirahat) Jam 13.00 WIB s/d Jam 15.00 WIB</p> <p>Hari Jumat :</p> <p>Jam 07.30 WIB s/d Jam 11.00 WIB Jam 11.00 WIB s/d Jam 13.00 WIB (istirahat) Jam 13.00 WIB s/d Jam 14.00 WIB</p>
5.	Jangka Waktu Pelayanan	4 Jam 45 Menit
6.	Biaya Tarif	Tidak dipungut biaya
7.	Produk Pelayanan	SK Penentuan Jatuh Tempo Pembayaran
8.	Penanganan pengaduan	<p>Aduan saran dan masukan dapat dilakukan dengan prosedur :</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Datang langsung b. Surat

		<ul style="list-style-type: none"> c. Faximili d. Email <p>Sarana yang digunakan dalam penanganan aduan, saran dan masukan :</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Ruang Pengaduan b. Kotak saran c. Pesawat Telepon/Fax d. Komputer
9.	Saran dan prasarana	<ul style="list-style-type: none"> 1. Ruang Pelayanan 2. Banner/leaflet 3. Antrian elektronik 4. Komputer 5. Meja 6. Kursi 7. Halaman Parkir roda 2 dan roda 4 8. Toilet 9. Mushola 10. Jaringan Wifi
10.	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> 1. Berpenampilan menarik (Senyum, Sapa, Salam. Sopan dan Santun) 2. Menguasai Standar Operasional Prosedur 3. Memiliki pengetahuan perundang-undangan terkait dengan standar pelayanan minimum dan informasi publik 4. Memiliki pengetahuan mengenai tata kelola pemerintahan yang baik 5. Mampu berkomunikasi secara lisan dan tulisan secara baik 6. Mampu berkoordinasi dengan efektif dan efisien 7. Memiliki kemampuan kerjasama tim 8. Mampu mengoperasikan komputer 9. Memahami penggunaan aplikasi sistem informasi pelayanan dan aplikasi lainnya
11.	Pengawasan Internal	<ul style="list-style-type: none"> 1. Kepala Badan melakukan evaluasi secara periodik melalui rapat evaluasi (setiap bulannya) dan rapat sewaktu-waktu saat dianggap penting 2. Dilakukan langsung oleh Kepala Badan melalui CCTV maupun aplikasi yang dapat dipantau langsung di ruang kerja Kepala Badan 3. Kepala Bidang melakukan verifikasi dokumen dan/atau rapat SKPD serta melaporkan kepada Kepala Badan
12	Jumlah Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> 1. Petugas Front Office 2. Pegawai Back Office 3. Kepala Sub Bidang 4. Kepala Bidang
13.	Jaminan Pelayanan	<p>Diwujudkan dalam kualitas dan produk layanan yang sesuai dengan standar operasional prosedur serta didukung oleh petugas yang berkompeten dibidang tugasnya dengan perilaku pelayanan yang ramah, cepat, terampil dan sopan santun.</p>
14.	Jaminan Keamanan dan keselamatan pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> 1. Keamanan produk layanan dijamin keasliannya dengan memberikan nomor registrasi yang telah agendakan sebagai arsip kantor 2. Surat Keputusan dibubuhi tanda tangan dan cap basah sehingga dijamin keasliannya 3. Keselamatan dan keamanan dalam pelayanan sangat

		diutamakan bebas dari pungutan liar, untuk pelayanan yang dikenakan retribusi, pemohon membayar sesuai dengan jumlah yang tertera dan dibayarkan kepada Bendahara penerimaan untuk segera disetorkan ke kas daerah.
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan 2 kali dalam 1 tahun, selanjutnya dilakukan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan mutu pelayanan.





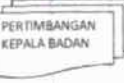


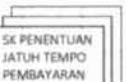


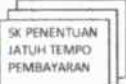
Tulungagung, 5 Agustus 2021
KEPALA BADAN PENDAPATAN DAERAH
KABUPATEN TULUNGAGUNG



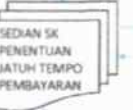







ENDAH INAWATI, S.E., M.M
Pembina Utama Muda
NIP. 19650810 199403 2 009

PERMOHONAN PENENTUAN KEMBALI TANGGAL JATUH TEMPO PEMBAYARAN PBB-P2

No.	URAIAN PROSEDUR	PELAKSANA							MUTU BAKU			KETERANGAN
		WAJIB PAJAK	UPT PELAYANAN PBB P2 & BPHTB	SUBAG UMUM & KEUANGAN	SEKRETARIS BADAN	KABID PENGEMBANGAN PAD	SUB BIDANG PENETAPAN & PEMERIKSAAN	SUB BIDANG PENGEMBANGAN KEBIYAKAN & INFORMASI TEKNOLOGI	KEPALA BADAN	KELENGKAPAN	WAKTU KERJA (JAM)	
1	<p>Wajib Pajak mengajukan permohonan melalui UPT Pelayanan PBB P2 dan BPHTB di Badan Pendapatan Daerah, UPT Pelayanan PBB-P2 dan BPHTB meneliti kelengkapan persyaratannya, apabila berkas permohonan belum lengkap, maka wajib pajak akan menerima pembentahan lewat WA/E-mail yang dicantumkan, apabila berkas permohonan sudah lengkap akan dapat mencetak bukti pengiriman sendiri.</p>								<p>Surat Permohonan</p> <p>Fotocopy STTS tahun terakhir</p> <p>Surat Keterangan dari Kepala Desa / Lurah mengenai keterlambatan penyampaian SPPT</p> <p>Asli SPPT/SKP/SPT tahun pajak yang bersangkutan</p> <p>Fotocopy identitas pemohon</p> <p>Surat kuasa apabila dikuasakan</p>	0.25	Berkas	
2	<p>Berkas permohonan diterima dari UPT Pelayanan PBB-P2 dan BPHTB untuk disediakan ke Sekretaris Badan, untuk diteruskan kepada Kepala Badan.</p>								<p>Berkas Ballpoint</p>	0.25	Sedian	
3	<p>Sekretaris Badan memberikan disposisi Kepada Kepala Bidang Pengembangan PAD untuk dilakukan proses lebih lanjut sesuai dengan ketentuan.</p>								<p>Lembar Disposisi</p>	0.25	Berkas dan Lembar Disposisi	
4	<p>Kepala Bidang Pengembangan PAD mengarahkan ke Sub Bidang Penetapan dan Pemeriksaan untuk membuat telaah staf terhadap permohonan dan sekaligus memeriksa hasil telaah staf.</p>								<p>Ballpoint Kertas</p>	1	Telaah Staf	

5	Sub Bidang Penetapan dan Pemeriksaan selanjutnya menyediakan hasil telaah staf ke Sekretaris Badan Melalui Subbag Umum dan Keuangan.									Ballpoint komputer printer kertas	0.5	Telaah Staf	
6	Subbag Umum dan Keuangan menyediakan berkas ke Sekretaris Badan dan diverifikasi oleh Sekretaris Badan selanjutnya dikembalikan ke Subbag Umum dan Keuangan untuk diajukan ke Kepala Badan.									Ballpoint kertas	0.5	Berkas	
7	Kepala Badan memeriksa dan mengarahkan ke Bidang yang membidangi dengan pilihan menerima atau menolak permohonan, didistribusikan Subbag Umum dan Keuangan.									Komputer printer ballpoint kertas	1	Draft jawaban Penentuan Jatuh Tempo SPOP	
8	Subbag Umum dan Keuangan mendistribusikan ke Bidang Pengembangan PAD selanjutnya diarahkan ke Sub Bidang Penetapan dan Pemeriksaan membuat draft SK penentuan jatuh tempo pembayaran.									Ballpoint kertas	0.25	Draft surat jawaban Penentuan Jatuh Tempo SPOP	
9	Sub Bidang Pengembangan Kebijakan & Informasi Teknologi mengoreksi draft SK penentuan jatuh tempo bila benar diteruskan Kepala Bidang Pengembangan PAD bila kurang sesuai dikembalikan ke Sub Bidang Penetapan dan Pemeriksaan.									Ballpoint kertas	0.25	Draft surat jawaban Penentuan Jatuh Tempo SPOP	
10	Kepala Bidang Pengembangan PAD melalui Sub Bidang Pengembangan Kebijakan & Informasi Teknologi menyediakan SK penentuan jatuh tempo pembayaran Ke Sekretaris Badan melalui Subbag Umum dan Keuangan.									Ballpoint kertas	0.25	Tanda Tangan surat jawaban Penentuan Jatuh Tempo SPOP	

11	Sekretaris Badan memverifikasi SK penentuan jatuh tempo pembayaran dan siap untuk diajukan ke Kepala Badan melalui Subag Umum dan Keuangan.									Ballpoint kertas	0.25	Jawaban Penentuan Jatuh Tempo SPOP	
12	Subag Umum dan Keuangan menyediakan SK penentuan jatuh tempo untuk ditandatangani Kepala Badan dan selanjutnya Subag Umum dan Keuangan mengarahkan ke Bidang Pengembangan PAD.									Ballpoint kertas	0.25		
13	Kepala Bidang Pengembangan PAD menerima SK penentuan jatuh tempo pembayaran dan mengarahkan ke Sub Bidang Penetapan dan Pemeriksaan.									Ballpoint kertas	0.25		
14	UPT PBB P2 dan BPHB menyampaikan SK penentuan jatuh tempo pembayaran ke Wajib Pajak.									Ballpoint kertas komputer printer	0.25	Jawaban Penentuan Jatuh Tempo SPOP	

Catatan Penting: Waktu Kerja hanyalah estimasi kotor untuk pemrosesan satu berkas permohonan saja. Dalam keadaan tertentu waktu pengerjaan bisa melebihi 1-30 hari (maksimal 3 bulan), tergantung dari jenis permohonan, banyaknya kapasitas berkas permohonan, kompleksitas kasus, metode pemeriksaan, ketersediaan pejabat yang menangani dan jumlah jam kerja dalam sehari.



**PEMERINTAH KABUPATEN TULUNGAGUNG
BADAN PENDAPATAN DAERAH**

Jl. Ahmad Yani Timur No. 37 Telepon/Fax. (0355) 320098
Email : bapenda@tulungagung.go.id
TULUNGAGUNG Kode Pos 66217

STANDAR PELAYANAN

Nomor : 900/ 705 /205/2021

**Jenis Pelayanan : Penundaan Tanggal Tanggal Jatuh Tempo Pengembalian
SPOP**

NO	UNSUR	STANDAR PELAYANAN
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none">1. UU Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah2. Perda Kabupaten Tulungagung Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pajak Daerah3. Perda Kabupaten Tulungagung Nomor 20 Tahun 2016 tentang Pembentukan, dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Tulungagung4. Perbup Tulungagung Nomor 73 Tahun 2020 tentang Petunjuk Pelaksanaan Pemungutan Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan di Kabupaten Tulungagung5. Perbup Tulungagung Nomor 75 Tahun 2019 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Bapenda Tulungagung6. Keputusan Bupati Tulungagung Nomor 188.45/02/205/2021 tentang Penentuan Klasifikasi dan Besarnya Nilai Jual Objek Pajak sebagai Dasar Pengenaan Pajak Bumi dan Bangunan di Kabupaten Tulungagung
2.	Persyaratan Pelayanan	<p>Permohonan dapat diajukan oleh wajib pajak yang menerima SPOP atau kuasanya dengan formulir DPD.PBB.13</p> <ul style="list-style-type: none">- Surat Kuasa dari WP dalam hal dikuasakan kepada orang/pihak lain- Foto Copy KTP- Kartu Keluarga- Identitas lainnya dari Wajib Pajak
3.	Sistem Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none">1. Wajib Pajak mengajukan permohonan, kemudian Petugas Pelayanan menerima permohonan kemudian meneliti kelengkapan persyaratannya2. Berkas permohonan diterima dari UPT Pelayanan PBB-P2 dan BPHTB untuk disediakan ke Sekretaris Badan, untuk diteruskan kepada Kepala BadanBerkas disediakan SK ke Kepala Badan, diperiksa dan ditandatangani oleh Kepala Badan3. Kepala Badan memberikan disposisi kepada Kepala Pengembangan PAD untuk dilakukan proses lebih lanjut sesuai dengan ketentuan.Bidang Pengembangan PAD menyampaikan berkas ke UPT Pelayanan PBB-P2 dan BPHTB4. Kepala Bidang Pengembangan PAD mengarahkan ke Sub Bidang Penetapan dan Pemeriksaan untuk membuat telaah staf terhadap permohonan dan

		<p>diperiksa Kepala Bidang Pengembangan PAD.</p> <ol style="list-style-type: none"> 5. Sub Bidang Penetapan dan Pemeriksaan menyediakan telaah staf terhadap permohonan ke Subag Umum dan Keuangan untuk diverifikasi Sekretaris Badan. 6. Subag Umum dan Keuangan menyediakan berkas telaah staf terhadap permohonan ke Kepala Badan untuk diterima atau ditolak dan melalui Subag Umum dan Keuangan untuk didistribusikan ke Bidang Pengembangan PAD. 7. Bidang Pengembangan PAD menerima berkas telaah staf dari Subag Umum dan Keuangan untuk diteruskan ke Sub Bidang Penetapan dan Pemeriksaan untuk dibuatkan draft surat jawaban penentuan jatuh tempo SPOP. 8. Kepala Bidang Pengembangan PAD memverifikasi konsep surat jawaban penentuan jatuh tempo dan mengembalikan kembali ke Sub Bidang Penetapan dan Pemeriksaan untuk disediakan ke Sekretaris Badan melalui Subag Umum dan Keuangan. 9. Subag Umum dan Keuangan menyediakan surat jawaban jatuh tempo penentuan SPOP ke Sekretaris Badan melalui Subag Umum dan Keuangan. 10. Subag Umum dan Keuangan menyediakan surat jawaban jatuh tempo penentuan SPOP Kepala Badan untuk ditandatangani selanjutnya Subag Umum dan Keuangan menyampaikan ke Bidang Pengembangan PAD. 11. Kepala Bidang Pengembangan PAD mengarahkan ke Sub Bidang Penetapan dan Pemeriksaan diteruskan ke UPT PBB P2 dan BPHTB untuk disampaikan ke Wajib Pajak. 12. UPT PBB P2 dan BPHTB menyampaikan surat jawaban jatuh tempo penentuan SPOP ke Wajib Pajak.
4.	Waktu Pelayanan	<p>Hari Senin – Kamis :</p> <p>Jam 07.30 WIB s/d Jam 12.00 WIB Jam 12.00 WIB s/d Jam 13.00 WIB (istirahat) Jam 13.00 WIB s/d Jam 15.00 WIB</p> <p>Hari Jumat :</p> <p>Jam 07.30 WIB s/d Jam 11.00 WIB Jam 11.00 WIB s/d Jam 13.00 WIB (istirahat) Jam 13.00 WIB s/d Jam 14.00 WIB</p>
5.	Jangka Waktu Pelayanan	4 Jam 45 Menit
6.	Biaya Tarif	Tidak dipungut biaya
7.	Produk Pelayanan	Surat Jawaban Penentuan Jatuh Tempo SPOP
8.	Penanganan pengaduan	<p>Aduan saran dan masukan dapat dilakukan dengan prosedur :</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Datang langsung b. Surat c. Faximili d. Email

		<p>Sarana yang digunakan dalam penanganan aduan, saran dan masukan :</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Ruang Pengaduan b. Kotak saran c. Pesawat Telepon/Fax d. Komputer
9.	Saran dan prasarana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang Pelayanan 2. Banner/leaflet 3. Antrian elektronik 4. Komputer 5. Meja 6. Kursi 7. Halaman Parkir roda 2 dan roda 4 8. Toilet 9. Mushola 10. Jaringan Wifi
10.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Berpenampilan menarik (Senyum, Sapa, Salam. Sopan dan Santun) 2. Menguasai Standar Operasional Prosedur 3. Memiliki pengetahuan perundang-undangan terkait dengan standar pelayanan minimum dan informasi publik 4. Memiliki pengetahuan mengenai tata kelola pemerintahan yang baik 5. Mampu berkomunikasi secara lisan dan tulisan secara baik 6. Mampu berkoordinasi dengan efektif dan efisien 7. Memiliki kemampuan kerjasama tim 8. Mampu mengoperasikan komputer 9. Memahami penggunaan aplikasi sistem informasi pelayanan dan aplikasi lainnya
11.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kepala Badan melakukan evaluasi secara periodik melalui rapat evaluasi (setiap bulannya) dan rapat sewaktu-waktu saat dianggap penting 2. Dilakukan langsung oleh Kepala Badan melalui CCTV maupun aplikasi yang dapat dipantau langsung di ruang kerja Kepala Badan 3. Kepala Bidang melakukan verifikasi dokumen dan/atau rapat SKPD serta melaporkan kepada Kepala Badan
12	Jumlah Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas Front Office 2. Pegawai Back Office 3. Kepala Sub Bidang 4. Kepala Bidang
13.	Jaminan Pelayanan	<p>Diwujudkan dalam kualitas dan produk layanan yang sesuai dengan standar operasional prosedur serta didukung oleh petugas yang berkompeten dibidang tugasnya dengan perilaku pelayanan yang ramah, cepat, terampil dan sopan santun.</p>
14.	Jaminan Keamanan dan keselamatan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Keamanan produk layanan dijamin keasliannya dengan memberikan nomor registrasi yang telah agendakan sebagai arsip kantor 2. Surat Keputusan dibubuhi tanda tangan dan cap basah sehingga dijamin keasliannya 3. Keselamatan dan keamanan dalam pelayanan sangat diutamakan bebas dari pungutan liar, untuk pelayanan yang dikenakan retribusi, pemohon membayar sesuai dengan jumlah yang tertera dan dibayarkan kepada

		Bendahara penerimaan untuk segera disetorkan ke kas daerah.
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan 2 kali dalam 1 tahun, selanjutnya dilakukan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan mutu pelayanan.

Tulungagung, 5 Agustus 2021
KEPALA BADAN PENDAPATAN DAERAH
KABUPATEN TULUNGAGUNG





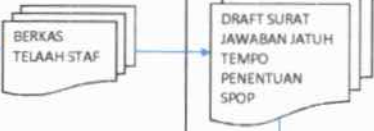



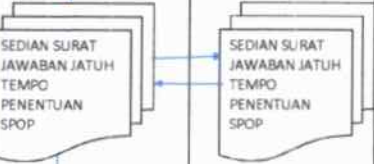


ENDAH INAWATI, S.E., M.M





Pembina Utama Muda

NIP. 19650810 199403 2 009

PERMOHONAN PENENTUAN TANGGAL JATUH TEMPO PENGEMBALIAN SPOP

No.	KEGIATAN	PELAKSANA							MUTU BAKU			KETERANGAN	
		WAJIB PAJAK	UPT PELAYANAN PBB P2 & BPHTB	SUBAG UMUM & KEUANGAN	SEKRETARIS BADAN	KABID PENGEMBANGAN PAD	SUB BIDANG PENDATAAN & PENETAPAN	SUB BIDANG PENETAPAN & PEMERIKSAAN	KEPALA BADAN	KELENGKAPAN	WAKTU KERJA (JAM)		OUTPUT
1	Wajib Pajak mengajukan permohonan melalui UPTB Pelayanan PBB P2 dan BPHTB di Badan Pendapatan Daerah.												
2	Berkas permohonan diterima dari UPT Pelayanan PBB-P2 dan BPHTB untuk disediakan ke Sekretaris Badan, untuk diteruskan kepada Kepala Badan									Ballpoint Kertas	0.5	Sediaan	
3	Kepala Badan memberikan disposisi kepada Kepala Pengembangan PAD untuk dilakukan proses lebih lanjut sesuai dengan ketentuan.									Lembar Disposisi	0.25	Berkas dan Lembar Disposisi	
4	Kepala Bidang Pengembangan PAD mengarahkan ke Sub Bidang Penetapan dan Pemeriksaan untuk membuat telaah staf terhadap permohonan dan diperiksa Kepala Bidang Pengembangan PAD.									Ballpoint Kertas	1	Disposisi Telaah Staf	
5	Sub Bidang Penetapan dan Pemeriksaan menyediakan telaah staf terhadap permohonan ke Subag Umum dan Keuangan untuk diverifikasi Sekretaris Badan.									Ballpoint komputer printer kertas	0.5	Telaah Staf	

6	Subag Umum dan Keuangan menyediakan berkas telaah staf terhadap permohonan ke Kepala Badan untuk diterima atau ditolak dan melalui Subag Umum dan Keuangan untuk didistribusikan ke Bidang Pengembangan PAD.							Ballpoint kertas	0.5	Telaah Staf	
7	Bidang Pengembangan PAD menerima berkas telaah staf dari Subag Umum dan Keuangan untuk diteruskan ke Sub Bidang Penetapan dan Pemeriksaan untuk dibuatkan draft surat jawaban penentuan jatuh tempo SPOP.							Komputer printer ballpoint kertas	1	Telaah Staf Draft jawaban jatuh tempo penentuan SPOP	
8	Kepala Bidang Pengembangan PAD memverifikasi konsep surat jawaban penentuan jatuh tempo dan mengembalikan kembali ke Sub Bidang Penetapan dan Pemeriksaan untuk disediakan ke Sekretaris Badan melalui Subag Umum dan Keuangan.							Ballpoint kertas	0.25	Draft surat jawaban PJT SPOP	
9	Subag Umum dan Keuangan menyediakan surat jawaban jatuh tempo penentuan SPOP ke Sekretaris Badan melalui Subag Umum dan Keuangan.					1		Ballpoint kertas	0.25	Draft surat jawaban PJT SPOP	
10	Subag Umum dan Keuangan menyediakan surat jawaban jatuh tempo penentuan SPOP Kepala Badan untuk ditandatangani selanjutnya Subag Umum dan Keuangan menyampaikan ke Bidang Pengembangan PAD.							Ballpoint kertas	0.25	TTD surat jawaban PJT SPOP	

11	Kepala Bidang Pengembangan PAD mengarahkan ke Sub Bidang Penetapan dan Pemeriksaan diteruskan ke UPT PBB P2 dan BPHTB untuk disampaikan ke Wajib Pajak.									Ballpoint kertas	0.25	Jawaban PJT SPOP	
12	UPT PBB P2 dan BPHTB menyampaikan surat jawaban jatuh tempo penentuan SPOP ke Wajib Pajak.									Ballpoint kertas komputer printer	0.25	Jawaban PJT SPOP	
JUMLAH WAKTU KERJA											4 Jam 45 menit		

Catatan penting : Waktu Kerja hanyalah estimasi kotor untuk pemrosesan satu berkas permohonan saja. Dalam keadaan tertentu waktu pengerjaan bisa melebihi sehari/seminggu/sebulan (maksimal 3 bulan), tergantung dari jenis permohonan, banyaknya kapasitas berkas permohonan, kompleksitas kasus, metode pemeriksaan, ketersediaan pejabat yang menangani, dan jumlah jam kerja dalam sehari.



**PEMERINTAH KABUPATEN TULUNGAGUNG
BADAN PENDAPATAN DAERAH**

Jl. Ahmad Yani Timur No. 37 Telepon/Fax. (0355) 320098
Email : bapenda@tulungagung.go.id
TULUNGAGUNG Kode Pos 66217

STANDAR PELAYANAN

Nomor : 900/ 705 /205/2021

Jenis Pelayanan : Permohonan Pemberian Informasi PBB Yang Berhubungan Dengan Urusan Wajib Pajak

NO	UNSUR	STANDAR PELAYANAN
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none">1. UU Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah2. Perda Kabupaten Tulungagung Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pajak Daerah3. Perda Kabupaten Tulungagung Nomor 20 Tahun 2016 tentang Pembentukan, dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Tulungagung4. Perbup Tulungagung Nomor 73 Tahun 2020 tentang Petunjuk Pelaksanaan Pemungutan Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan di Kabupaten Tulungagung5. Perbup Tulungagung Nomor 75 Tahun 2019 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Bapenda Tulungagung6. Keputusan Bupati Tulungagung Nomor 188.45/02/205/2021 tentang Penentuan Klasifikasi dan Besarnya Nilai Jual Objek Pajak sebagai Dasar Pengenaan Pajak Bumi dan Bangunan di Kabupaten Tulungagung
2.	Persyaratan Pelayanan	<p>Permohonan dapat diajukan oleh wajib pajak yang menerima SPOP atau kuasanya dengan formulir DPD.PBB.14</p> <ol style="list-style-type: none">a. Untuk Objek Pajak yang sudah terdaftar :<ul style="list-style-type: none">- Surat Kuasa dari WP dalam hal dikuasakan kepada orang/pihak lain;- Foto Copy KTP, Kartu Keluarga, Identitas lainnya dari Wajib Pajak;- Foto Copy SPPT tahun terakhir;- Foto Copy STTS tahun terakhir.b. Untuk Objek Pajak yang belum terdaftar :<ul style="list-style-type: none">- Foto Copy KTP, Kartu Keluarga, atau identitas lainnya dari pemohon;- SPOP dan lampiran SPOP yang diisi dengan jelas, benar dan lengkap serta ditandatangani;- Foto Copy surat tanah dan atau bangunan / surat keterangan dari Kepala Daerah atau Lurah mengenai kepemilikan/penguasaan atas tanah dan/atau bangunan.
3.	Sistem Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none">1. Wajib Pajak mengajukan permohonan, kemudian Petugas Pelayanan menerima permohonan kemudian meneliti kelengkapan persyaratannya2. Berkas permohonan diterima dari UPT Pelayanan PBB-P2 dan BPHTB untuk disediakan ke Sekretaris Badan, untuk diteruskan kepada Kepala BadanBerkas disediakan SK ke Kepala Badan, diperiksa dan ditandatangani oleh Kepala Badan

		<ol style="list-style-type: none"> 3. Kepala Badan memberikan disposisi kepada Kepala Pengembangan PAD untuk dilakukan proses lebih lanjut sesuai dengan ketentuan. 4. Kepala Bidang Pengembangan PAD mengarahkan kepada Sub Bidang Penetapan dan Pemeriksaan untuk mencetak surat keterangan NJOP dan memeriksa, selanjutnya dikembalikan ke Sub Bidang Penetapan dan Pemeriksaan untuk disediakan ke Sekretaris Badan melalui Subbag Umum dan Keuangan. 5. Subbag Umum dan Keuangan menyediakan SKNJOP ke Sekretaris Badan untuk ditandatangani selanjutnya melalui Subbag Umum dan Keuangan mendistribusikan ke Bidang Pengembangan PAD. 6. Subbag Umum dan Keuangan mendistribusikan SKNJOP ke Bidang Pengembangan PAD. 7. Kepala Bidang Pengembangan PAD mengarahkan ke Subbid Penetapan dan Pemeriksaan diteruskan ke UPT Pelayanan PBB P2 dan BPHTB. 8. UPT Pelayanan PBB P2 dan BPHTB menerima SKNJOP dan selanjutnya disampaikan ke Wajib Pajak.
4.	Waktu Pelayanan	<p>Hari senin – Kamis :</p> <p>Jam 07.30 WIB s/d Jam 12.00 WIB Jam 12.00 WIB s/d Jam 13.00 WIB (istirahat) Jam 13.00 WIB s/d Jam 15.00 WIB</p> <p>Hari Jumat :</p> <p>Jam 07.30 WIB s/d Jam 11.00 WIB Jam 11.00 WIB s/d Jam 13.00 WIB (istirahat) Jam 13.00 WIB s/d Jam 14.00 WIB</p>
5.	Jangka Waktu Pelayanan	3 Jam 30 Menit
6.	Biaya Tarif	Tidak dipungut biaya
7.	Produk Pelayanan	Surat Jawaban Penentuan Jatuh Tempo SPOP
8.	Penanganan pengaduan	<p>Aduan saran dan masukan dapat dilakukan dengan prosedur :</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Datang langsung b. Surat c. Faximili d. Email <p>Sarana yang digunakan dalam penanganan aduan, saran dan masukan :</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Ruang Pengaduan b. Kotak saran c. Pesawat Telepon/Fax d. Komputer
9.	Saran dan prasarana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang Pelayanan 2. Banner/leaflet 3. Antrian elektronik 4. Komputer 5. Meja 6. Kursi 7. Halaman Parkir roda 2 dan roda 4 8. Toilet 9. Mushola 10. Jaringan Wifi

10.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> Berpenampilan menarik (Senyum, Sapa, Salam. Sopan dan Santun) Menguasai Standar Operasional Prosedur Memiliki pengetahuan perundang-undangan terkait dengan standar pelayanan minimum dan informasi publik Memiliki pengetahuan mengenai tata kelola pemerintahan yang baik Mampu berkomunikasi secara lisan dan tulisan secara baik Mampu berkoordinasi dengan efektif dan efisien Memiliki kemampuan kerjasama tim Mampu mengoperasikan komputer Memahami penggunaan aplikasi sistem informasi pelayanan dan aplikasi lainnya
11.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> Kepala Badan melakukan evaluasi secara periodik melalui rapat evaluasi (setiap bulannya) dan rapat sewaktu-waktu saat dianggap penting Dilakukan langsung oleh Kepala Badan melalui CCTV maupun aplikasi yang dapat dipantau langsung di ruang kerja Kepala Badan Kepala Bidang melakukan verifikasi dokumen dan/atau rapat SKPD serta melaporkan kepada Kepala Badan
12	Jumlah Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> Petugas Front Office Pegawai Back Office Kepala Sub Bidang Kepala Bidang
13.	Jaminan Pelayanan	Diwujudkan dalam kualitas dan produk layanan yang sesuai dengan standar operasional prosedur serta didukung oleh petugas yang berkompeten dibidang tugasnya dengan perilaku pelayanan yang ramah, cepat, terampil dan sopan santun.
14.	Jaminan Keamanan dan keselamatan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> Keamanan produk layanan dijamin keasliannya dengan memberikan nomor registrasi yang telah agendakan sebagai arsip kantor Surat Keputusan dibubuhi tanda tangan dan cap basah sehingga dijamin keasliannya Keselamatan dan keamanan dalam pelayanan sangat diutamakan bebas dari pungutan liar, untuk pelayanan yang dikenakan retribusi, pemohon membayar sesuai dengan jumlah yang tertera dan dibayarkan kepada Bendahara penerimaan untuk segera disetorkan ke kas daerah.
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan 2 kali dalam 1 tahun, selanjutnya dilakukan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan mutu pelayanan.

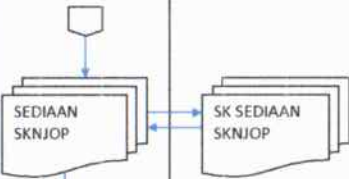





Tulungagung, 5 Agustus 2021
KEPALA BADAN PENDAPATAN DAERAH
KABUPATEN TULUNGAGUNG



ENDAH INAWATI, S.E., M.M

Pembina Utama Muda

NIP 19650810 199403 2 009

5	Subbag Umum dan Keuangan menyediakan SKNJOP ke Sekretaris Badan untuk ditandatangani selanjutnya melalui Subbag Umum dan Keuangan mendistribusikan ke Bidang Pengembangan PAD.						Ballpoin komputer printer kertas	1	Berkas	
6	Subbag Umum dan Keuangan mendistribusikan SKNJOP ke Bidang Pengembangan PAD.						Ballpoin kertas	0.25	Berkas	
8	Kepala Bidang Pengembangan PAD mengarahkan ke Subbid Penetapan dan Pemeriksaan diteruskan ke UPT Pelayanan PBB P2 dan BPHTB.						Komputer printer ballpoin kertas	0.25	Draft jawaban jatuh tempo penentuan SPOP	
9	UPT Pelayanan PBB P2 dan BPHTB menerima SKNJOP dan selanjutnya disampaikan ke Wajib Pajak.						Ballpoin kertas	0.25	Draft surat jawaban PJT SPOP	
JUMLAH WAKTU KERJA								3 Jam 30 Menit		

Catatan penting : Waktu Kerja hanyalah **estimasi kotor** untuk pemrosesan **satu** berkas permohonan saja. Dalam keadaan tertentu waktu pengerjaan bisa melebihi sehari/seminggu/sebulan (maksimal 3 bulan), **tergantung** dari jenis permohonan, banyaknya kapasitas berkas permohonan, kompleksitas kasus, metode pemeriksaan, ketersediaan pejabat yang menangani, dan jumlah jam kerja dalam sehari.

PERMOHONAN PEMBERIAN INFORMASI PBB YANG BERHUBUNGAN DENGAN URUSAN WP

No.	URAIAN PROSEDUR	PELAKSANA						MUTU BAKU			KETERANGAN		
		WAJIB PAJAK	UPT PELAYANAN PBB P2 & BPHTB	SUBAG UMUM & KEUANGAN	SEKRETARIS BADAN	KABID PENGEMBANGAN PAD	SUB BIDANG PENETAPAN & PEMERIKSAAN	KEPALA BADAN	KELENGKAPAN	WAKTU KERJA (JAM)		OUTPUT	
1	Wajib Pajak mengajukan permohonan melalui UPT Pelayanan PBB P2 dan BPHTB di Badan Pendapatan Daerah.												
2	Berkas permohonan diterima dari UPT pelayanan PBB-P2 dan BPHTB untuk disediakan ke Sekretaris Badan, untuk diteruskan kepada Kepala Badan							Ballpoint Kertas	0.5	Sedian			
3	Kepala Badan memberikan disposisi kepada Kepala Bidang Pengembangan PAD untuk dilakukan proses lebih lanjut sesuai dengan ketentuan.							Lembar Disposisi	0.25	Berkas dan Lembar Disposisi			
4	Kepala Bidang Pengembangan PAD mengarahkan kepada Sub Bidang Penetapan dan Pemeriksaan untuk mencetak surat keterangan NJOP dan memeriksa, selanjutnya dikembalikan ke Sub Bidang Penetapan dan Pemeriksaan untuk disediakan ke Sekretaris Badan melalui Subbag Umum dan Keuangan.								Ballpoint Kertas	1	Berkas		



PEMERINTAH KABUPATEN TULUNGAGUNG BADAN PENDAPATAN DAERAH

Jl. Ahmad Yani Timur No. 37 Telepon/Fax. (0355) 320098

Email : bapenda@tulungagung.go.id

TULUNGAGUNG Kode Pos 66217

PENYELESAIAN / PROSEDUR PENANGANAN PENGADUAN

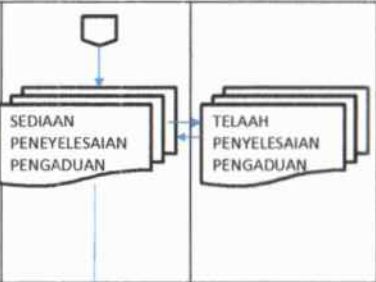

Prosedur penanganan pengaduan di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Tulungagung sesuai dengan Surat dapat dijelaskan sebagai berikut :

1. Wajib Pajak mengajukan pengaduan melalui CS UPT Pelayanan PBB P2 dan BPHTB / kotak saran di Badan Pendapatan Daerah.
2. Pengaduan diterima CS di UPT pelayanan PBB-P2 dan BPHTB untuk dilakukan Konseling permasalahan kemudian disediakan ke Sekretaris Badan, untuk diteruskan kepada Kepala Badan
3. Kepala Badan memberikan disposisi kepada Kepala Bidang Pengembangan PAD/Pengolahan PAD untuk dilakukan proses lebih lanjut sesuai dengan ketentuan.
4. Kepala Bidang Pengembangan PAD/Bidang Pengolahan PAD mengarahkan kepada Sub Bidang masing masing untuk penyelesaian pengaduan sesuai Permasalahan
5. Subbag Umum dan Keuangan menyediakan Telaah staf penyelesaian Pengaduan ke Sekretaris Badan untuk selanjutnya melalui Subbag Umum dan Keuangan mendistribusikan ke UPT .
6. UPT Pelayanan PBB P2 dan BPHTB menerima Berkas penyelesaian dan selanjutnya disampaikan ke Wajib Pajak.

Waktu Penyelesaian penanganan pengaduan adalah 3 Jam 30 Menit. Waktu Kerja tersebut hanyalah estimasi kotor untuk pemrosesan satu berkas permohonan saja. Dalam keadaan tertentu waktu pengerjaan bisa melebihi sehari/seminggu/sebulan (maksimal 3 bulan), tergantung dari jenis permohonan, banyaknya kapasitas berkas permohonan, kompleksitas kasus, metode pemeriksaan, ketersediaan pejabat yang menangani, dan jumlah jam kerja dalam sehari.

PENYELESAIAN PENGADUAN WAJIB PAJAK

No.	URAIAN PROSEDUR	PELAKSANA						MUTU BAKU			KETERANGAN	
		WAJIB PAJAK	UPT PELAYANAN PBB P2 & BPHTB	SUBAG UMUM & KEUANGAN	SEKRETARIS BADAN	KABID PENGEMBANGAN PAD/KABID PENGELOLAAN PAD	SUB BIDANG PENGEMBANGAN PAD/PENGELOLAAN PAD	KEPALA BADAN	KELENGKAPAN	WAKTU KERJA (JAM)		OUTPUT
1	Wajib Pajak mengajukan pengaduan melalui CS UPT Pelayanan PBB P2 dan BPHTB / kotak saran di Badan Pendapatan Daerah.	Mulai										
2	Pengaduan diterima CS di UPT pelayanan PBB-P2 dan BPHTB untuk dilakukan Konseling permasalahan kemudian disediakan ke Sekretaris Badan, untuk diteruskan kepada Kepala Badan		KONSELING PENGADUAN		SEDIAN BERKAS		SEDIAN BERKAS	Ballpoint Kertas	0.5	Sedian		
3	Kepala Badan memberikan disposisi kepada Kepala Bidang Pengembangan PAD/Pengolahan PAD untuk dilakukan proses lebih lanjut sesuai dengan ketentuan.					DISPOSISI PENYELESAIAN PENGADUAN		Lembar Disposisi	0.25	Berkas dan Lembar Disposisi		
4	Kepala Bidang Pengembangan PAD/Bidang Pengolahan PAD mengarahkan kepada Sub Bidang masing masing untuk penyelesaian pengaduan sesuai Permasalahan						PROSES PENYELESAIAN PENGADUAN	Ballpoint komputer printer kertas	1	Berkas		

5	Subbag Umum dan Keuangan menyediakan Telaah staf penyelesaian Pengaduan ke Sekretaris Badan untuk selanjutnya melalui Subbag Umum dan Keuangan mendistribusikan ke UPT .								Ballpoin komputer printer kertas	1	Berkas	
9	UPT Pelayanan PBB P2 dan BPHTB menerimaBerkas penyelesaian dan selanjutnya disampaikan ke Wajib Pajak.								Ballpoin kertas	0.25	Draft surat jawaban PJT SPOP	
JUMLAH WAKTU KERJA										3 Jam 30 Menit		

Catatan penting : Waktu Kerja hanyalah **estimasi kotor** untuk pemrosesan **satu** berkas permohonan saja. Dalam keadaan tertentu waktu pengerjaan bisa melebihi sehari/seminggu/sebulan (maksimal 3 bulan), **tergantung** dari jenis permohonan, banyaknya kapasitas berkas permohonan, kompleksitas kasus, metode pemeriksaan, ketersediaan pejabat yang menangani, dan jumlah jam kerja dalam sehari.