



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

**KEPUTUSAN
KEPALA BADAN PENDAPATAN DAERAH
KABUPATEN TULUNGAGUNG
Nomor : 000.8.3.2/2062/48.01/2025**

TENTANG

**STANDAR PELAYANAN PAJAK DAERAH PADA BADAN PENDAPATAN DAERAH
KABUPATEN TULUNGAGUNG**

**KEPALA BADAN PENDAPATAN DAERAH
KABUPATEN TULUNGAGUNG**

- Menimbang : a. Bahwa Standar Pelayanan Pajak Daerah merupakan jenis dan mutu pelayanan dasar yang secara minimal harus dipenuhi oleh Pemerintah Kabupaten Tulungagung dan merupakan hak setiap Wajib Pajak dalam penyelenggaraan pelayanan publik guna mendukung optimalisasi Pendapatan Asli Daerah;
- b. Bahwa dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik yang profesional, transparan, akuntabel, dan berorientasi pada prinsip tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*), serta untuk memberikan kepastian hukum atas hak dan kewajiban Wajib Pajak dan aparatur penyelenggara pelayanan, setiap unit penyelenggara pelayanan publik wajib menetapkan Standar Pelayanan;
- c. Bahwa untuk melaksanakan ketentuan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Keputusan Kepala Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Tulungagung tentang Penetapan Standar Pelayanan pada Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Tulungagung.
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
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 16 tahun 2010 tentang Pajak Daerah sebagaimana telah diubah beberapa kali, terakhir dengan Peraturan Daerah Kabupaten Tulungagung Nomor 17 Tahun 2016;
7. Peraturan Daerah Kabupaten Tulungagung Nomor 6 Tahun 2018 tentang Pelayanan Publik;
8. Peraturan Daerah Kabupaten Tulungagung Nomor 20 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Tulungagung sebagaimana telah diubah beberapa kali, terakhir dengan Peraturan Daerah Kabupaten Tulungagung Nomor 2 Tahun 2023
9. Peraturan Daerah Kabupaten Tulungagung Nomor 11 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah;
10. Peraturan Bupati Tulungagung, Nomor 10 Tahun 2020 tentang Sistem dan Prosedur Pemungutan Bea Perolehan Hak Atas Tanah dan Bangunan Di Kabupaten Tulungagung;
11. Peraturan Bupati Tulungagung, Nomor 73 Tahun 2020 tentang Petunjuk Pelaksanaan Pemungutan Pajak Bumi Dan Bangunan Perdesaan Dan Perkotaan Di Kabupaten Tulungagung;
12. Peraturan Bupati Tulungagung Nomor 19 Tahun 2023 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Badan Pendapatan Kabupaten Tulungagung;

MEMUTUSKAN

- Menetapkan :
- KESATU** : Menetapkan Standar Pelayanan pada Badan Pendapatan Daerah.
- KEDUA** : Standar Pelayanan Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Tulungagung sebagaimana dimaksud dalam diktum KESATU meliputi ruang lingkup:
1. Pajak Daerah yang dipungut berdasarkan penetapan Bupati (*Official Assesment*) terdiri atas:
 - a) PBB-P2
 - b) BPHTB
 - c) Pajak Reklame;
 - d) PAT

2. Pajak Daerah yang dipungut berdasarkan perhitungan oleh wajib pajak (*Self Assesment*) yang terdiri atas:

a) PBJT yaitu :

- I. Makanan dan/atau Minuman
- II. Tenaga Listrik
- III. Jasa Perhotelan
- IV. Jasa Parkir
- V. Jasa Kesenian dan Hiburan

b) Pajak MBLB

3. Retribusi Daerah

- KETIGA** : Standar Pelayanan sebagaimana terlampir dalam Lampiran Keputusan ini wajib dilaksanakan oleh penyelenggara/pelaksana dan sebagai acuan dalam Penilaian Kinerja Pelayanan oleh Pimpinan Penyelenggara, Aparat Pengawasan dan Masyarakat dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
- KEEMPAT** : Segala biaya yang diperlukan untuk kelancaran pelaksanaan SP (standar pelayanan) ini dibebankan pada Anggaran Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Tulungagung;
- KELIMA** : Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkannya dengan ketentuan akan diadakan perbaikan sebagaimana mestinya apabila terdapat kekeliruan dalam penetapannya.

Ditetapkan di : Tulungagung Pada tanggal :
28 November 2025

KEPALA BADAN PENDAPATAN DAERAH
KABUPATEN TULUNGAGUNG



SUKOWINARNO, SH, S.Pd, M.Si
NIP. 19660215 198602 1 005

Tembusan disampaikan Kepada

Yth. :

1. Bpk. Bupati Tulungagung
(sebagai Laporan).
2. Sdr. Kepala Bidang di
Bapenda Kabupaten
Tulungagung.
3. Sdr. Kepala UPT di Bapenda
Kabupaten
Tulungagung. _____

Lampiran : Keputusan Kepala Badan
Pendapatan Daerah
Kabupaten Tulungagung
Nomor : 000.8.3.2/2062/48.01/2025
Tanggal : 28 November 2025

**STANDAR PELAYANAN PUBLIK
BADAN PENDAPATAN DAERAH KABUPATEN TULUNGAGUNG**

A. PENDAHULUAN

1. VISI

Terwujudnya Badan Pendapatan Daerah yang Profesional, Handal, Berkualitas dalam Tata Kelola Pendapatan Daerah Kabupaten Tulungagung

2. MISI

1. Meningkatkan Penerimaan Daerah yang Terukur Secara Rasional dan Transparan Berdasarkan Kepatuhan yang Tinggi dan Menegakkan Peraturan yang Adil.
2. Meningkatkan Kemandirian Daerah dalam Pembiayaan Penyelenggara Pemerintah dan Pembangunan.
3. Meningkatkan Kualitas Sumber Daya Aparatur Negara yang Berkualitas, kompetensi Unggul dan Profesional.
4. Meningkatkan Kualitas Pelayanan Berbasis Teknologi Modern.
5. Meningkatkan Koordinasi dengan Institusi lain dalam Pengelolaan Pendapatan Daerah.

3. MOTTO

“Kepuasan Anda adalah Kebanggaan Kami”

4. JENIS-JENIS PELAYANAN

- a. Pelayanan PBB-P2
- b. Pelayanan BPHTB
- c. Pelayanan PBJT yang terdiri atas :
 - i. Makanan dan/atau Minuman
 - ii. Tenaga Listrik
 - iii. Jasa Perhotelan
 - iv. Jasa Parkir
 - v. Jasa Kesenian dan Hiburan
- d. Pelayanan PAT
- f. Pelayanan Pajak MBLB
- g. Pelayanan Retribusi

5. TUGAS DAN FUNGSI

Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Tulungagung mempunyai tugas melaksanakan fungsi penunjang urusan Pemerintahan 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.

5. MAKLUMAT PELAYANAN

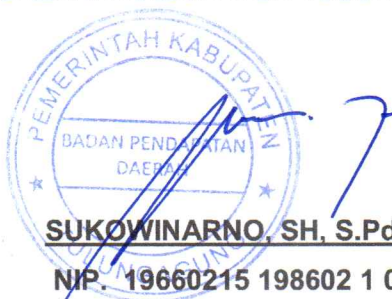
Dengan ini menyatakan :

1. Kami berjanji dan sanggup untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan
2. Kami berjanji dan sanggup untuk memberikan pelayanan sesuai dengan kewajiban dan akan melakukan perbaikan terus menerus.
3. Kami bersedia untuk menerima sanksi dan atau memberikan kompensasi apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai standar.

Ditetapkan di : Tulungagung

Pada tanggal : 28 November 2025

KEPALA BADAN PENDAPATAN
DAERAH KABUPATEN TULUNGAGUNG


SUKOWINARNO, SH, S.Pd, M.SI
NIP. 19660215 198602 1 005

STANDAR PELAYANAN
Nomor: 000.8.3.2/2062/48.01/2025

STANDAR PELAYANAN
BADAN PENDAPATAN DAERAH KABUPATEN TULUNGAGUNG
TENTANG
PAJAK BUMI DAN BANGUNAN PERDESAAN DAN PERKOTAAN (PBB-P2)

A. Service Delivery	
1. Persyaratan Pelayanan	<p>A. Pendaftaran Objek Baru</p> <p>1. Pendaftaran Perseorangan:</p> <ul style="list-style-type: none">a. Surat Kuasa bermaterai dari Wajib Pajak apabila pengurusan dikuasakan kepada pihak lain (upload scan/digital).b. Kartu Tanda Penduduk (KTP) dan Kartu Keluarga (KK) atau identitas resmi lainnya dari Wajib Pajak (upload scan/digital).c. Surat Pemberitahuan Objek Pajak (SPOP) dan Lampiran SPOP (LSPOP) yang telah diisi dengan jelas, benar, lengkap, serta ditandatangani oleh Wajib Pajak (upload form terisi).d. Surat Keputusan Pemberian Hak Baru atau dokumen pendukung kepemilikan/penguasaan tanah dan/atau bangunan (seperti sertifikat, akta jual beli, atau surat keterangan desa/kelurahan) (upload scan/digital).e. Surat Pemberitahuan Pajak Terutang (SPPT) PBB-P2 atas objek pajak di sekitar lokasi dalam satu blok sebagai pembanding (upload scan/digital). <p>2. Pendaftaran Kolektif:</p> <ul style="list-style-type: none">a. SPOP Kolektif (tanah) dan LSPOP Kolektif (bangunan) yang telah diisi lengkap, ditandatangani Kepala Desa/Lurah, dan diketahui Camat setempat (upload scan/digital).b. Sketsa lokasi objek pajak beserta objek pajak di sekitarnya yang telah dikenakan PBB, dilengkapi Nomor Objek Pajak (NOP) (upload gambar/PDF).c. Bukti kepemilikan atau penguasaan tanah/bangunan (sertifikat, SK hak, AJB, atau dokumen pendukung lain) (upload scan/digital).d. SPPT PBB-P2 sekitar lokasi (satu blok) sebagai pembanding (upload scan/digital). <p>B. Mutasi Objek/Subjek Pajak.</p> <p>1. Mutasi Perseorangan:</p>

		<ul style="list-style-type: none"> a. Surat kuasa bermaterai dari Wajib Pajak apabila pengurusan dilakukan oleh pihak lain (upload scan/digital). b. Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga, atau identitas resmi lainnya dari Wajib Pajak (upload scan/digital). c. Surat Pemberitahuan Objek Pajak (SPOP) beserta lampirannya yang telah diisi dengan jelas, benar, dan lengkap serta ditandatangani oleh Wajib Pajak (upload form terisi). d. Surat Keputusan Pemberian Hak Baru atau bukti pendukung lain yang sah mengenai kepemilikan atau penguasaan atas tanah dan/atau bangunan (upload scan/digital). e. Surat Pemberitahuan Pajak Terutang (SPPT) atau Surat Ketetapan Pajak Daerah (SKPD) PBB-P2 untuk tahun pajak yang bersangkutan (upload scan/digital asli). <p>2. Mutasi Kolektif:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Daftar perubahan data objek dan subjek pajak yang diisi secara lengkap, ditandatangani oleh Kepala Desa/Lurah, serta diketahui oleh Camat wilayah setempat (upload scan/digital). b. Lampiran SPOP Kolektif (untuk data bangunan) yang telah diverifikasi kebenarannya oleh pihak desa/kelurahan (upload scan/digital). c. SPPT atau SKPD PBB-P2 tahun pajak yang bersangkutan sebagai dasar pembetulan data (upload scan/digital asli). <p>C. Pembetulan SPPT/SKP/STP.</p> <p>1. Pembetulan Perseorangan</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Surat kuasa dari wajib pajak apabila diwakilkan kepada pihak lain (upload scan/digital). b. KTP, Kartu Keluarga, atau identitas lain wajib pajak (upload scan/digital). c. SPOP dan Lampiran SPOP yang telah diisi dengan jelas, benar, lengkap, serta ditandatangani (upload form terisi). d. SPPT/SKP/STP tahun pajak yang bersangkutan (upload scan/digital asli). e. Surat kepemilikan/penguasaan tanah dan/atau bangunan, atau Surat Keterangan dari Kepala
--	--	--

Desa/Lurah setempat (upload scan/digital).

2. Pembetulan Kolektif (Hanya untuk SPPT dengan ketetapan Rp0,00 s.d. Rp2.000.000,00)

- a. Daftar nama wajib pajak yang mengajukan pembetulan, ditandatangani oleh Kepala Desa/Lurah dan diketahui oleh Camat (upload scan/digital).
- b. Lampiran SPOP Kolektif (untuk bangunan) (upload scan/digital).
- c. SPPT yang bersangkutan (upload scan/digital asli).

D. Pengurangan/Pembatalan SPPT/SKP/STP.

1. Pengurangan/Pembatalan Perseorangan (Hanya untuk SPPT dengan ketetapan Rp0,00 s.d. Rp2.000.000,00)

- a. Surat kuasa bermaterai dari Wajib Pajak apabila pengurusan dilakukan oleh pihak lain (upload scan/digital).
- b. Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga, atau identitas resmi lainnya dari Wajib Pajak (upload scan/digital).
- c. SPOP dan Lampiran SPOP yang diisi dengan jelas, benar, dan lengkap serta ditandatangani oleh Wajib Pajak (khusus untuk objek pajak yang bebas PBB sebagian atau masih memiliki sisa ketetapan) (upload form terisi).
- d. SPPT atau SKPD PBB-P2 tahun pajak yang bersangkutan (upload scan/digital asli).

2. Pengurangan/Pembatalan Kolektif (Hanya untuk SPPT dengan ketetapan Rp0,00 s.d. Rp2.000.000,00) :

- a. Daftar nama Wajib Pajak yang mengajukan pembatalan, ditandatangani oleh Kepala Desa/Lurah dan diketahui oleh Camat wilayah setempat (upload scan/digital).
- b. Lampiran SPOP Kolektif (untuk bangunan) (upload scan/digital).
- c. SPPT atau SKPD PBB-P2 tahun pajak yang bersangkutan (upload scan/digital asli).
- d. Khusus untuk permohonan pembatalan dengan alasan objek pajak tidak ada, dilampirkan:

I. Surat pernyataan resmi dari Kepala Desa/Lurah yang menyatakan bahwa objek pajak dimaksud benar-benar tidak ada (upload scan/digital).

II. Pernyataan bahwa objek pajak tersebut tidak akan kembali diajukan melalui pelayanan Pendaftaran Objek Pajak Baru, baik atas nama Wajib Pajak semula maupun pihak lain (upload scan/digital).

E. Permohonan Salinan SPPT/SKP.

1. Permohonan Salinan Perseorangan:

- a. Surat kuasa bermaterai dari Wajib Pajak apabila pengurusan dikuasakan kepada pihak lain (upload scan/digital).
- b. Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga, atau identitas resmi lainnya dari Wajib Pajak (upload scan/digital).
- c. SPPT atau SKPD PBB-P2 tahun pajak sebelumnya sebagai referensi (upload scan/digital).

2. Permohonan Salinan Kolektif:

- a. Daftar nama Wajib Pajak yang mengajukan permintaan salinan SPPT, ditandatangani oleh Kepala Desa/Lurah dan diketahui oleh Camat setempat (upload scan/digital).
- b. SPPT atau SKPD PBB-P2 tahun pajak sebelumnya sebagai dasar penerbitan salinan (upload scan/digital).

F. Keberatan atas Penunjukan sebagai WP.

1. Surat Kuasa dari Wajib Pajak, apabila permohonan diajukan melalui kuasa (upload scan/digital).
2. KTP, Kartu Keluarga, atau identitas lain yang sah dari Wajib Pajak (upload scan/digital).
3. SPPT/SKPD tahun pajak yang bersangkutan (upload scan/digital asli).
4. Surat Keterangan dari pihak berwenang yang menyatakan bahwa pemohon bukan Wajib Pajak yang sebenarnya atas objek pajak dimaksud (upload scan/digital).

G. Keberatan atas Pajak Terhutang.

1. Keberatan atas PBB-P2 Terutang (Perseorangan Hanya untuk SPPT dengan ketetapan Rp0,00 s/d Rp2.000.000,00):

- a. Surat kuasa bermaterai dari Wajib Pajak apabila pengurusan dikuasakan kepada pihak lain (upload scan/digital).
- b. Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga, atau identitas resmi lainnya dari Wajib Pajak (upload scan/digital).
- c. SPOP dan Lampiran SPOP yang diisi dengan jelas, benar, lengkap, serta ditandatangani oleh Wajib Pajak (upload form terisi).
- d. SPPT atau SKPD PBB-P2 tahun pajak yang bersangkutan (upload scan/digital asli).
- e. Surat kepemilikan tanah dan/atau bangunan, atau Surat Keterangan dari Kepala Desa/Lurah mengenai penguasaan atas tanah dan/atau bangunan dimaksud (upload scan/digital).
- f. Untuk keberatan atas luas tanah yang belum bersertifikat, wajib dilampiri sketsa ukuran sisi-sisi tanah sesuai kondisi aktual di lapangan (upload gambar/PDF).

2. Keberatan atas PBB-P2 Terutang (Kolektif hanya untuk SPPT dengan ketetapan Rp0,00 s/d Rp2.000.000,00):

- a. Daftar nama Wajib Pajak yang mengajukan keberatan, ditandatangani oleh Kepala Desa/Lurah dan diketahui oleh Camat setempat (Untuk keberatan atas luas tanah atau bangunan, wajib disertai keterangan mengenai penyebab perubahan luas dimaksud) (upload scan/digital).
- b. Lampiran SPOP Kolektif (untuk bangunan) yang diisi dengan jelas, benar, dan lengkap (upload scan/digital).
- c. SPPT tahun pajak yang bersangkutan (upload scan/digital asli).
- d. Untuk keberatan atas NJOP atau kelas bumi, wajib dilampiri data pembanding berupa SPPT PBB atas objek pajak di sekitarnya (upload scan/digital).

H. Pengurangan atas Pajak Terutang.

1. Pengurangan atas Pajak Terutang (Perseorangan Hanya untuk SPPT dengan ketetapan Rp0,00 s.d. Rp2.000.000,00):

- a. Surat Kuasa dari Wajib Pajak apabila permohonan diajukan melalui kuasa, dan/atau Surat Keterangan dari Kepala Desa/Lurah apabila Wajib Pajak telah meninggal dunia (upload scan/digital).
- b. KTP, Kartu Keluarga, atau identitas sah lainnya dari Wajib Pajak (upload scan/digital).
- c. SPPT/SKPD tahun pajak yang bersangkutan (upload scan/digital).
- d. STTS tahun terakhir (upload scan/digital).
- e. Untuk Wajib Pajak Badan: selain persyaratan butir (1) s.d. (4), dilampirkan SPT PPh Badan tahun terakhir beserta laporan keuangan (neraca dan laba rugi) (upload scan/digital).
- f. Untuk Wajib Pajak Orang Pribadi: selain persyaratan butir (1) s.d. (4), dilampirkan salah satu bukti pendukung berikut:
 - I. Struk pembayaran pensiun terakhir (upload scan/digital);
 - II. Surat Pernyataan Besarnya Penghasilan yang diketahui oleh Kepala Desa/Lurah setempat (upload scan/digital);
 - III. Bagi anggota Veteran RI, Kartu Tanda Anggota Veteran atau Surat Keputusan Pengakuan/Pengesahan/Penganugerahan Gelar Kehormatan dari Kementerian Pertahanan. Untuk janda/duda veteran, dilampirkan surat nikah atau akta perkawinan (upload scan/digital).

2. Pengurangan atas Pajak Terutang (Kolektif Hanya untuk SPPT dengan ketetapan Rp0,00 s.d. Rp2.000.000,00):

- a. Daftar nama Wajib Pajak yang mengajukan permohonan pengurangan, ditandatangani oleh Kepala Desa/Lurah dan diketahui oleh Camat setempat (atau oleh Organisasi Legiun Veteran RI apabila diajukan melalui organisasi tersebut) (upload scan/digital).
- b. SPPT tahun pajak yang bersangkutan (upload scan/digital).

c. STTS tahun terakhir (upload scan/digital).

I. Restitusi Kelebihan Pembayaran.

1. Restitusi Kelebihan Pembayaran Pajak (Perseorangan Hanya untuk SPPT dengan ketetapan Rp0,00 s.d. Rp2.000.000,00):

- a. Surat Kuasa dari Wajib Pajak apabila permohonan diajukan melalui kuasa (upload scan/digital).
- b. KTP, Kartu Keluarga, atau identitas sah lainnya dari Wajib Pajak (upload scan/digital).
- c. SPPT/SKP/STP tahun pajak yang bersangkutan (upload scan/digital asli).
- d. Surat Keputusan (SK) penyelesaian keberatan, pengurangan, pembetulan, pembatalan, atau penyelesaian banding (upload scan/digital asli).
- e. Surat Tanda Terima Setoran (STTS) tahun pajak yang bersangkutan (upload scan/digital asli).
- f. STTS tahun terakhir (upload scan/digital).

2. Restitusi Kelebihan Pembayaran Pajak (Kolektif Hanya untuk SPPT dengan ketetapan Rp0,00 s.d. Rp2.000.000,00):

- a. Daftar nama Wajib Pajak yang mengajukan permohonan restitusi, ditandatangani oleh Kepala Desa/Lurah dan diketahui oleh Camat setempat (upload scan/digital).
- b. SPPT tahun pajak yang bersangkutan (upload scan/digital asli).
- c. Surat Tanda Terima Setoran (STTS) tahun pajak yang bersangkutan (upload scan/digital asli).
- d. Surat Keputusan (SK) penyelesaian keberatan, pengurangan, pembetulan, pembatalan, atau penyelesaian banding (upload scan/digital asli).
- e. STTS tahun pajak sebelumnya (upload scan/digital).

J. Kompensasi Pembayaran.

1. Kompensasi Pembayaran PBB-P2 (Perseorangan Hanya untuk SPPT dengan ketetapan Rp0,00 s.d. Rp2.000.000,00):

- a. Surat Kuasa dari Wajib Pajak apabila permohonan diajukan melalui kuasa (upload scan/digital).

- b. KTP, Kartu Keluarga, atau identitas sah lainnya dari Wajib Pajak (upload scan/digital).
- c. SPPT/SKP/STP tahun pajak yang bersangkutan (upload scan/digital asli).
- d. Surat Tanda Terima Setoran (STTS) tahun pajak yang bersangkutan (upload scan/digital asli).
- e. STTS tahun pajak sebelumnya (upload scan/digital).
- f. Surat Keputusan (SK) penyelesaian keberatan, pengurangan, pembetulan, pembatalan, atau penyelesaian banding (upload scan/digital asli).

2. Kompensasi Pembayaran PBB-P2 (Kolektif Hanya untuk SPPT dengan ketetapan Rp0,00 s.d. Rp2.000.000,00):

- a. Daftar nama Wajib Pajak yang mengajukan kompensasi, ditandatangani oleh Kepala Desa/Lurah dan diketahui oleh Camat setempat (upload scan/digital).
- b. SPPT tahun pajak yang bersangkutan (upload scan/digital asli).
- c. Surat Tanda Terima Setoran (STTS) tahun pajak yang bersangkutan (upload scan/digital asli).
- d. Surat Keputusan (SK) penyelesaian keberatan, pengurangan, pembetulan, pembatalan, atau penyelesaian banding (upload scan/digital asli).
- e. STTS tahun pajak terakhir (upload scan/digital).

K. Pengurangan atas Denda Administrasi.

- 1. Surat Kuasa dari Wajib Pajak dalam hal dikuasakan kepada orang/pihak lain (upload scan/digital).
- 2. KTP, Kartu Keluarga, atau identitas lainnya dari Wajib Pajak (upload scan/digital).
- 3. SPPT/SKPD/SPT tahun pajak yang bersangkutan (upload scan/digital).
- 4. STTS tahun terakhir (upload scan/digital).
- 5. Surat Keterangan yang mendukung alasan pengajuan permohonan (upload scan/digital).

L. Penentuan Kembali Tanggal Jatuh Tempo Pembayaran.

- 1. Surat Kuasa dari Wajib Pajak dalam hal dikuasakan kepada orang/pihak lain (upload scan/digital).
- 2. KTP, Kartu Keluarga, atau identitas lainnya dari Wajib Pajak (upload scan/digital).

		<ol style="list-style-type: none">3. SPPT/SKP/SPT tahun pajak yang bersangkutan (upload scan/digital asli).4. STTS tahun terakhir (upload scan/digital).5. Surat Keterangan dari Kepala Desa/Lurah mengenai keadaan dalam penyampaian SPPT atau Surat Keterangan dari Rumah Sakit/Dokter dalam hal Wajib Pajak menderita sakit dan harus menjalani rawat inap (opname) dalam waktu lama (upload scan/digital). <p>M. Penundaan Tanggal Jatuh Tempo Pengembalian SPOP.</p> <ol style="list-style-type: none">1. Permohonan dapat diajukan oleh Wajib Pajak yang menerima SPOP atau kuasanya dengan menggunakan formulir DPD PBB (upload form terisi).2. Surat Kuasa dari Wajib Pajak dalam hal dikuasakan kepada orang/pihak lain (upload scan/digital).3. KTP, Kartu Keluarga, atau identitas lainnya dari Wajib Pajak (upload scan/digital). <p>N. Pemberian Informasi Umum dan Informasi Khusus (Surat Keterangan NJOP PBB-P2).</p> <ol style="list-style-type: none">1. Surat permohonan dari Wajib Pajak atau instansi/lembaga yang membutuhkan informasi NJOP PBB-P2, ditujukan kepada Kepala Badan Pendapatan Daerah. KTP, Kartu Keluarga, atau identitas resmi dari pemohon (upload scan/digital).2. Surat Kuasa dari Wajib Pajak apabila pengurusan dikuasakan kepada pihak lain (upload scan/digital).3. SPPT PBB-P2 tahun terakhir atas objek pajak yang dimintakan informasi (upload scan/digital).4. Penjelasan tertulis mengenai tujuan permintaan informasi (misalnya untuk keperluan transaksi jual beli, penilaian aset, pinjaman bank, atau keperluan administrasi pemerintahan) (upload dokumen).5. Apabila permohonan dilakukan oleh instansi pemerintah, lembaga keuangan, atau pihak ketiga lainnya, wajib melampirkan surat tugas atau surat resmi dari instansi yang bersangkutan (upload scan/digital).
--	--	---

<p>2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur Pelayanan</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Wajib Pajak mendaftarkan akun SILANJAK (jika belum memiliki) dan login untuk mengajukan permohonan pelayanan PBB-P2 dengan mengisi form online serta upload seluruh berkas persyaratan digital sesuai jenis pelayanan (PBB Baru / NOP Baru, Mutasi, Pemecahan, Penggabungan, Pembetulan, Pengurangan, Pembatalan, Salinan SPPT/SKP, SK Penunjukan WP, SK Keberatan, SK Restitusi/Kompensasi, SK Pengurangan Denda, Penetapan Jatuh Tempo Baru, atau SKET NJOP PBB-P2). 2. Sistem SILANJAK meneliti kelengkapan berkas secara otomatis: <ol style="list-style-type: none"> a. Jika berkas belum lengkap, notifikasi dikirim via email/SMS untuk dilengkapi dalam 3 hari kerja. b. Jika berkas lengkap, sistem generate Tanda Terima Pelayanan (Bukti Penerimaan Surat/BPS) digital dan nomor tracking untuk monitoring. c. Berkas otomatis diteruskan ke Verifikator Front Office (Subbid Pelayanan / UPT PBB-P2) untuk pemeriksaan awal. 3. Verifikator Front Office (Subbid Pelayanan / UPT PBB-P2) memeriksa kelengkapan dan keabsahan berkas secara digital: <ol style="list-style-type: none"> a. Melakukan verifikasi teknis awal (sesuai NIK, luas tanah, dokumen pendukung, SPPT lama, bukti kepemilikan, dll.). b. Jika diperlukan, koordinasi verifikasi lapangan (opsional) oleh tim UPT. c. Melakukan validasi di sistem dan meneruskan berkas ke Pejabat Validasi secara berjenjang. 4. Validasi berjenjang oleh Pejabat Pelayanan (dilakukan langsung di sistem SILANJAK): <ol style="list-style-type: none"> a. Kepala UPT PBB-P2 melakukan validasi teknis lapangan (jika diperlukan). b. Sekretaris Bapenda melakukan validasi administratif. c. Kepala Bidang Penetapan dan Pemeriksaan Pajak Daerah melakukan validasi substansi penetapan NJOP/NOP baru (untuk PBB Baru, Pemecahan, Pembetulan, SKET NJOP).
--	--

		<ul style="list-style-type: none">d. Kepala Bidang Pengawasan melakukan validasi pengawasan data (untuk Mutasi, Pembetulan, Pengurangan, Pembatalan, SK Penunjukan WP).e. Kasubid Penagihan dan Pengurangan, Keberatan dan Banding melakukan validasi khusus berbasis PBB-P2 untuk pengajuan Pengurangan, Keberatan, Banding, Restitusi/Kompensasi, Pengurangan Denda dan Penetapan Jatuh Tempo Baru.f. Kepala Bapenda melakukan validasi akhir dan tanda tangan digital pada dokumen hasil (SPPT, SK Pembetulan/Pengurangan/Pembatalan, SK Penunjukan WP, SK Keberatan, SK Restitusi, SK Pengurangan Denda, SKET NJOP, dll.). <p>5. Petugas Pengolah Data (PPD) / Staf Teknis Sistem Informasi PBB-P2 melakukan perekaman data dan pengolahan berkas menjadi:</p> <ul style="list-style-type: none">a. SPPT PBB-P2 untuk data baru, salinan, pemecahan, dan pembetulan;b. Daftar Wajib Pajak untuk data baru atau mutasi;c. Pembaruan data pada sistem informasi PBB-P2 (termasuk NOP baru, NJOP, status piutang, pengurangan denda, jatuh tempo baru);d. Generate dokumen hasil lain: SK Pembetulan, SK Pengurangan, SK Pembatalan, SK Penunjukan WP, SK Keberatan, SK Restitusi/Kompensasi, SK Pengurangan Denda, SKET NJOP. <p>6. SPPT PBB-P2 / SK NJOP / SK Hasil Lain yang telah disahkan di-notifikasi ke Wajib Pajak via dashboard SILANJAK untuk download (PDF bertanda tangan digital), serta dikirim via email/notifikasi aplikasi.</p> <p>7. Pembayaran PBB-P2 dilakukan oleh Wajib Pajak melalui:</p> <ul style="list-style-type: none">a. Wajib Pajak melakukan pembayaran melalui kode Virtual Account yang diterbitkan berdasarkan NOP/SPPT pada aplikasi SILANJAK, yang muncul pada dashboard tagihan.b. Pembayaran melalui Kantor Bapenda Kabupaten Tulungagung dengan Alamat: Jl. A. Yani Timur No. 37 Tulungagung melalui QRIS, dan akan dibantu update pembayaran di sistem SILANJAK.
--	--	--

		8. Pembayaran secara tunai (cash) tidak dilayani. Wajib Pajak memantau status permohonan secara real-time melalui nomor tracking di dashboard SILANJAK hingga memperoleh hasil pelayanan (SPPT, SK Pembetulan, SK Pengurangan, SK Keberatan, SK Restitusi, SKET NJOP, dll.) secara digital.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	± 1 Bulan
4.	Biaya / Tarif	Gratis / Tidak Dipungut Biaya
5.	Produk Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pendaftaran Objek Pajak Baru SPOP + LSPOP (PDF digital) + NOP baru (18 digit) 2. Mutasi Objek/Subjek Pajak SPPT baru atas nama WP baru (PDF) + update NOP (jika pecah/gabung) 3. Pembetulan SPPT/SKP/STP SK Pembetulan (PDF) + SPPT revisi (PDF) 4. Pengurangan/Pembatalan SPPT/SKP/STP SK Pengurangan/Pembatalan (PDF) + SPPT revisi (Rp0 atau dikurangi) 5. Permintaan Salinan SPPT/SKP Salinan SPPT/SKP (PDF dengan cap digital) 6. Keberatan atas Penunjukan sebagai WP SK Keberatan (PDF: terima/sebagian/tolak) 7. Keberatan atas Pajak Terhutang PDF: terima/sebagian/tolak) + SPPT revisi (jika terima) 8. Pengurangan atas Pajak Terhutang SK Pengurangan (PDF) + SPPT revisi 9. Restitusi SK Restitusi (PDF) + transfer ke rekening WP 10. Kompensasi SK Kompensasi (PDF) + pengurangan tagihan tahun depan 11. Pengurangan atas Denda Administrasi SK Pengurangan Denda (PDF) + SPPT tanpa denda 12. Penentuan Kembali Tanggal Jatuh Tempo Pembayaran SK Penetapan Jatuh Tempo Baru (PDF) 13. Penundaan Tanggal Jatuh Tempo Pengembalian SPOP SK Penundaan (PDF) + update jatuh tempo

		14. Pemberian Informasi Umum & Khusus (SKET NJOP PBB-P2) SKET NJOP (PDF + QR code)
6.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	Email : bapenda@tulungagung.go.id Telepon/WA : (0355)320098/ 081233400540 Website : https://bapenda.tulungagung.go.id/ IG : @bapenda.tulungagung
B. Manufacturing		
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2022 tentang Hubungan Keuangan antara Pemerintah Pusat dan Pemerintahan Daerah (menggantikan sebagian ketentuan dalam UU No. 28 Tahun 2009). 2. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan 3. Peraturan Daerah Kabupaten Tulungagung Nomor 11 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah (terbaru, menggantikan Perda No. 7 Tahun 2019). 4. Peraturan Daerah Kabupaten Tulungagung Nomor 20 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Tulungagung sebagaimana telah diubah terakhir dengan Peraturan Daerah Kabupaten Tulungagung Nomor 2 Tahun 2023. 5. Peraturan Bupati Tulungagung Nomor 10 Tahun 2020 tentang Sistem dan Prosedur Pemungutan Bea Perolehan Hak Atas Tanah dan Bangunan (BPHTB) di Kabupaten Tulungagung. 6. Peraturan Bupati Tulungagung Nomor 73 Tahun 2020 tentang Petunjuk Pelaksanaan Pemungutan Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan di Kabupaten Tulungagung. 7. Peraturan Bupati Tulungagung Nomor 19 Tahun 2023 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Tulungagung. 8. Keputusan Bupati Tulungagung Nomor 188.45/021/205/2021 tentang Penentuan Klasifikasi dan Besarnya Nilai Jual Objek Pajak sebagai Dasar

		Pengenaan Pajak Bumi dan Bangunan di Kabupaten Tulungagung.
2.	Sarana dan Prasarana / Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang Pelayanan 2. Banner/Leaflet 3. Antrian EleKronik 4. Komputer 5. Meja 6. Kursi 7. Halaman parkir roda 2 dan roda 4 8. Toilet 9. Mushola 10. Jaringan / Wifi
3.	Kompetensi Pelaksanaan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Berpenampilan profesional dengan menerapkan prinsip 5S (Senyum, Sapa, Salam, Sopan, dan Santun) dalam memberikan pelayanan. 2. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP) sesuai dengan bidang tugas dan tanggung jawabnya. 3. Memahami peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan standar pelayanan minimum dan keterbukaan informasi publik. 4. Memiliki pengetahuan mengenai tata kelola pemerintahan yang baik (Good Governance). 5. Mampu berkomunikasi secara efektif, baik secara lisan maupun tulisan. 6. Mampu berkoordinasi secara efektif dan efisien dalam pelaksanaan tugas. 7. Memiliki kemampuan bekerja sama dalam tim untuk mencapai tujuan organisasi. 8. Mampu mengoperasikan komputer dan memanfaatkan teknologi informasi dasar. 9. Memahami dan mampu menggunakan aplikasi sistem informasi layanan serta aplikasi penunjang lainnya sesuai kebutuhan pelayanan.
4.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kepala Badan melaksanakan evaluasi kinerja secara periodik melalui rapat evaluasi bulanan serta rapat insidental apabila diperlukan untuk menindaklanjuti hal-hal yang bersifat strategis. 2. Pemantauan pelaksanaan pelayanan dilakukan secara langsung oleh Kepala Badan melalui sistem

		<p>pemantauan berbasis CCTV dan aplikasi digital yang dapat diakses secara real time dari ruang kerja Kepala Badan.</p> <p>3. Kepala Bidang melaksanakan verifikasi dokumen dan koordinasi melalui rapat SKPD, serta menyampaikan laporan hasil pelaksanaan dan temuan lapangan kepada Kepala Badan sebagai bahan evaluasi dan pengambilan keputusan lebih lanjut.</p>
5.	Jumlah Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas Front Office 2. Pegawai Back Office 3. Kepala UPT 4. Kepala Sub Bidang 5. Kepala Bidang 6. Sekretaris 7. Kepala Badan
6.	Jaminan Pelayanan	<p>Diwujudkan melalui penyelenggaraan layanan yang berkualitas sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP), serta didukung oleh aparatur yang kompeten di bidangnya dengan sikap pelayanan yang profesional, ramah, cepat, terampil, dan santun.</p>
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Keamanan produk layanan dijamin keautentikannya melalui pemberian nomor registrasi resmi yang telah tercatat dan diarsipkan secara tertib dalam administrasi perkantoran. 2. Surat Keputusan diterbitkan dengan tanda tangan pejabat berwenang dan cap basah instansi, sebagai bentuk jaminan keaslian dan legalitas dokumen. 3. Keselamatan, keamanan, dan integritas pelayanan publik menjadi prioritas utama. 4. Pelayanan dilaksanakan tanpa pungutan liar, dan untuk layanan yang dikenakan retribusi, pembayaran dilakukan sesuai ketentuan yang tercantum serta disetor melalui Bendahara Penerimaan untuk selanjutnya disetorkan ke Kas Daerah secara tepat waktu dan akuntabel daerah
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksanaan	<p>Evaluasi pelaksanaan standar pelayanan dilakukan secara periodik dua kali dalam setahun, dengan tujuan untuk</p>

		mengidentifikasi perbaikan yang diperlukan serta memastikan peningkatan kualitas dan efektivitas pelayanan publik secara berkelanjutan.
--	--	---

STANDAR PELAYANAN

Nomor: 000.8.3.2/2062/48.01/2025

**STANDAR PELAYANAN
BADAN PENDAPATAN DAERAH KABUPATEN TULUNGAGUNG
TENTANG
BEA PEROLEHAN HAK ATAS TANAH DAN BANGUNAN (BPHTB)**

A. Service Delivery	
1. Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none">1. Denah atau peta lokasi objek pajak.2. Foto kondisi terkini objek pajak.3. Kartu Tanda Penduduk (KTP) dan Kartu Keluarga (KK) atau identitas resmi lainnya sesuai pengajuan Termasuk (<i>Penjual / Pembeli, Pemberi Hibah/ Penerima Hibah, seluruh Ahli Waris/ Penerima Hibah Wasiat, Penerima DUM</i>).4. Akta Kelahiran (<i>untuk Penerima Hibah</i>)5. Asli Surat kuasa bermaterai jika permohonan dikuasakan, disertai KTP penerima kuasa yang masih berlaku.6. Asli SPPT/PBB tahun berjalan.7. Bukti lunas PBB 5 tahun terakhir (STTS).8. Sertifikat kepemilikan tanah (SHM/Girik/Letter C).9. Scan Bukti pembayaran transaksi jual beli terkait objek pajak.10. Sertifikat tanah (SHM/HGB/Girik/Letter C)11. Surat Keterangan BPN (<i>Untuk Pembuatan Sertifikat Baru</i>)12. Surat Keputusan Pengadilan (<i>Untuk penunjukan pembeli dalam Proses Lelang</i>)13. Surat Pernyataan Bersedia Membayar Pajak (Bermaterai)14. Masa berlaku SSPD BPHTB adalah 7 (tujuh) hari sejak tanggal persetujuan.
2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur Pelayanan	<ol style="list-style-type: none">1. Wajib Pajak (WP) membawa berkas permohonan BPHTB ke PPAT/Notaris/PPATS setempat untuk pendaftaran online.2. PPAT/Notaris/PPATS mendaftar /login di https://ebphtb.tulungagung.go.id/ sebagai user resmi dengan mengisi form permohonan BPHTB dan mengunggah dokumen scan/digital (denah, foto objek, KTP/KK, akta, SPPT PBB 5 tahun lunas, dll.)3. Sistem e-BPHTB meneliti kelengkapan berkas secara otomatis:

		<ul style="list-style-type: none"> a. Jika berkas belum lengkap, notifikasi dikirim via email/SMS/WhatsApp untuk dilengkapi dalam 3 hari kerja. b. Jika berkas lengkap, sistem generate Tanda Terima Pelayanan (Bukti Penerimaan Surat/BPS) digital dan nomor tracking untuk monitoring. c. Berkas otomatis diteruskan ke Verifikator Front Office (Bidang Pendataan & Pendaftaran) untuk pemeriksaan awal. <p>4. Verifikator Front Office (Bidang Pendataan & Pendaftaran) memeriksa kelengkapan dan keabsahan berkas secara digital:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Melakukan verifikasi teknis awal (sesuai NIK, luas tanah, dokumen pendukung, SPPT PBB, bukti kepemilikan, dll.). b. Jika diperlukan, koordinasi verifikasi lapangan (opsional, maks 3 hari) oleh tim verifikator. c. Melakukan validasi di sistem dan meneruskan berkas ke Pejabat Validasi secara berjenjang. <p>5. Validasi berjenjang oleh Pejabat Pelayanan (dilakukan langsung di sistem e-BPHTB):</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Kepala UPT BPHTB melakukan validasi teknis lapangan (jika diperlukan). b. Sekretaris Bapenda melakukan validasi administratif. c. Kepala Bidang Pendataan & Pendaftaran melakukan validasi substansi data WP/objek (untuk semua peralihan hak). d. Kasubid Penetapan & Penagihan BPHTB melakukan validasi nilai NPOP/NJOP (untuk jual beli, waris, hibah, dll.). e. Kepala Bidang Penagihan & Keberatan melakukan validasi pengawasan (untuk restitusi, keberatan, pengurangan). f. Kepala Bapenda melakukan validasi akhir dan tanda tangan digital pada SSPD BPHTB (untuk pembebasan MBR 100% NPOP < Rp2 miliar mulai 2025). <p>6. Petugas Pengolah Data BPHTB melakukan perekaman data dan pengolahan berkas menjadi:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Input data WP & objek pajak di e-BPHTB. b. Generate SSPD BPHTB sementara (kode bayar).
--	--	---

		<p>c. Pembaruan data pada sistem (termasuk sinkronisasi host-to-host BPN).</p> <p>d. Dokumen hasil lain: SK Restitusi, BAHP keberatan, SK Pengurangan.</p> <p>7. SSPD BPHTB yang telah disahkan di-notifikasi ke WP/PPAT/Notaris via dashboard e-BPHTB untuk download (PDF bertanda tangan digital + QR code), serta dikirim via email/SMS/WhatsApp.</p> <p>8. Pembayaran BPHTB dilakukan oleh WP melalui:</p> <p>a. WP melakukan pembayaran melalui kode Virtual Account yang diterbitkan berdasarkan SSPD BPHTB pada aplikasi e-BPHTB, yang muncul pada dashboard tagihan.</p> <p>b. Pembayaran melalui Kantor Bapenda Kabupaten Tulungagung (Jl. A. Yani Timur No. 37 Tulungagung) melalui QRIS, dan akan dibantu update pembayaran di sistem e-BPHTB.</p>
3.	Jangka Waktu Pelayanan	± 1 Bulan
4.	Biaya / Tarif	Gratis / Tidak Dipungut Biaya
5.	Produk Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. SSPD BPHTB lunas (PDF + QR code) 2. SSPD BPHTB lunas atau SK Pembebasan BPHTB 100 % – untuk rumah sederhana/RSS via KPR subsidi (MBR, NPOP < Rp2 M) 3. SSPD BPHTB lunas (PDF + QR code) 4. SK Restitusi BPHTB dan bukti transfer pengembalian dana untuk restitusi tahun berjalan & tahun sebelumnya 5. BAHP + revisi SSPD BPHTB (jika dikabulkan) untuk keberatan NPOP BPHTB 6. SK Pengurangan/Keringanan BPHTB + SSPD BPHTB yang diperbarui – untuk pengurangan/keringanan
6.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	<p>Email : bapenda@tulungagung.go.id</p> <p>Telepon/WA : (0355)320098/ 081233400540</p> <p>Website : https://bapenda.tulungagung.go.id/</p> <p>IG : @bapenda.tulungagung</p>
B. Manufacturing		
1.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2022 tentang Hubungan Keuangan antara Pemerintah Pusat dan

		<p>Pemerintahan Daerah (menggantikan sebagian ketentuan dalam UU No. 28 Tahun 2009).</p> <ol style="list-style-type: none"> 2. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan 3. Peraturan Daerah Kabupaten Tulungagung Nomor 11 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah (terbaru, menggantikan Perda No. 7 Tahun 2019). 4. Peraturan Daerah Kabupaten Tulungagung Nomor 20 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Tulungagung sebagaimana telah diubah terakhir dengan Peraturan Daerah Kabupaten Tulungagung Nomor 2 Tahun 2023. 5. Peraturan Bupati Tulungagung Nomor 10 Tahun 2020 tentang Sistem dan Prosedur Pemungutan Bea Perolehan Hak Atas Tanah dan Bangunan (BPHTB) di Kabupaten Tulungagung. 6. Peraturan Bupati Tulungagung Nomor 73 Tahun 2020 tentang Petunjuk Pelaksanaan Pemungutan Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan di Kabupaten Tulungagung. 7. Peraturan Bupati Tulungagung Nomor 19 Tahun 2023 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Tulungagung. 8. Keputusan Bupati Tulungagung Nomor 188.45/021/205/2021 tentang Penentuan Klasifikasi dan Besarnya Nilai Jual Objek Pajak sebagai Dasar Pengenaan Pajak Bumi dan Bangunan di Kabupaten Tulungagung.
2.	Sarana dan Prasarana / Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang Pelayanan 2. Banner/Leaflet 3. Antrian EleKronik 4. Komputer 5. Meja 6. Kursi 7. Halaman parkir roda 2 dan roda 4 8. Toilet

		<ul style="list-style-type: none"> 9. Mushola 10. Jaringan / Wifi
<p>3.</p>	<p>Kompetensi Pelaksanaan</p>	<ul style="list-style-type: none"> 1. Berpenampilan profesional dengan menerapkan prinsip 5S (Senyum, Sapa, Salam, Sopan, dan Santun) dalam memberikan pelayanan. 2. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP) sesuai dengan bidang tugas dan tanggung jawabnya. 3. Memahami peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan standar pelayanan minimum dan keterbukaan informasi publik. 4. Memiliki pengetahuan mengenai tata kelola pemerintahan yang baik (Good Governance). 5. Mampu berkomunikasi secara efektif, baik secara lisan maupun tulisan. 6. Mampu berkoordinasi secara efektif dan efisien dalam pelaksanaan tugas. 7. Memiliki kemampuan bekerja sama dalam tim untuk mencapai tujuan organisasi. 8. Mampu mengoperasikan komputer dan memanfaatkan teknologi informasi dasar. 9. Memahami dan mampu menggunakan aplikasi sistem informasi layanan serta aplikasi penunjang lainnya sesuai kebutuhan pelayanan.
<p>4.</p>	<p>Pengawasan Internal</p>	<ul style="list-style-type: none"> 1. Kepala Badan melaksanakan evaluasi kinerja secara periodik melalui rapat evaluasi bulanan serta rapat insidental apabila diperlukan untuk menindaklanjuti hal-hal yang bersifat strategis. 2. Pemantauan pelaksanaan pelayanan dilakukan secara langsung oleh Kepala Badan melalui sistem pemantauan berbasis CCTV dan aplikasi digital yang dapat diakses secara real time dari ruang kerja Kepala Badan. 3. Kepala Bidang melaksanakan verifikasi dokumen dan koordinasi melalui rapat SKPD, serta menyampaikan laporan hasil pelaksanaan dan temuan lapangan kepada Kepala Badan sebagai bahan evaluasi dan pengambilan keputusan lebih lanjut.

5.	Jumlah Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas Front Office 2. Pegawai Back Office 3. Kepala UPT 4. Kepala Sub Bidang 5. Kepala Bidang 6. Sekretaris 7. Kepala Badan
6.	Jaminan Pelayanan	<p>Diwujudkan melalui penyelenggaraan layanan yang berkualitas sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP), serta didukung oleh aparatur yang kompeten di bidangnya dengan sikap pelayanan yang profesional, ramah, cepat, terampil, dan santun.</p>
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Keamanan produk layanan dijamin keautentikannya melalui pemberian nomor registrasi resmi yang telah tercatat dan diarsipkan secara tertib dalam administrasi perkantoran. 2. Surat Keputusan diterbitkan dengan tanda tangan pejabat berwenang dan cap basah instansi, sebagai bentuk jaminan keaslian dan legalitas dokumen. 3. Keselamatan, keamanan, dan integritas pelayanan publik menjadi prioritas utama. 4. Pelayanan dilaksanakan tanpa pungutan liar, dan untuk layanan yang dikenakan retribusi, pembayaran dilakukan sesuai ketentuan yang tercantum serta disetor melalui Bendahara Penerimaan untuk selanjutnya disetorkan ke Kas Daerah secara tepat waktu dan akuntabel daerah
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksanaan	<p>Evaluasi pelaksanaan standar pelayanan dilakukan secara periodik dua kali dalam setahun, dengan tujuan untuk mengidentifikasi perbaikan yang diperlukan serta memastikan peningkatan kualitas dan efektivitas pelayanan publik secara berkelanjutan.</p>

penyelesaian. Setiap tahap dicatat dalam sistem SIMPATDA untuk traceability. Berikut alur rinci:

1. Pendaftaran WP Baru:

- a. WP mengambil formulir (loket) atau mengunduh (website).
- b. Mengisi formulir dan melengkapi persyaratan (KTP, akta usaha, dll.).
- c. Petugas informasi (Front Office) mengarahkan WP ke loket Pajak Reklame dan memberikan penjelasan awal.
- d. Petugas menerima berkas, melakukan verifikasi administrasi (cek kelengkapan dokumen).
- e. Petugas menginput data ke sistem dan menerbitkan Surat Keterangan Terdaftar (SKT) serta NPWPD (maksimal 1 hari kerja).

2. Pendaftaran Objek Pajak:

- a. WP menyampaikan permohonan beserta persyaratan (formulir objek, NPWPD, desain reklame, izin lokasi).
- b. Petugas menerima dan memberikan penjelasan mengenai tarif (25% atas NSR) serta kewajiban.
- c. Petugas melakukan verifikasi administrasi dan validasi data (termasuk survei lapangan jika diperlukan untuk memastikan ukuran, lokasi, dan kesesuaian, dengan berita acara).
- d. Sistem mencatatkan objek pajak dan menerbitkan Surat Keterangan Pendaftaran Objek Pajak (SKPDOP) (maksimal 2 hari kerja).
- e. Jika data berubah (misal ukuran atau lokasi reklame), disertai berita acara pemeriksaan lokasi untuk pembaruan data.

3. Pelaporan & Pembayaran (Self-Assessment):

- a. WP melaporkan sendiri pajak terutang melalui SPTPD (daring atau luring, dengan perhitungan mandiri berdasarkan $NSR \times 25\%$).
- b. Petugas menerima SPTPD, verifikasi laporan (bisa dengan penelitian data atau survei lapangan jika ada ketidaksesuaian).
- c. Petugas segera menginput data-data dan menerbitkan SKPD berdasarkan SPTPD atau hasil verifikasi.

		<p>d. SKPD segera ditandatangani oleh Kepala Bidang Pengelolaan Pajak Daerah.</p> <p>e. SKPD didistribusikan/diberikan kepada WP (via email/sistem daring atau langsung).</p> <p>f. WP melakukan pembayaran melalui Bank Jatim (Rekening Kas Umum Daerah 0151010100), kas daerah BAPENDA, atau channel pembayaran online yang telah ditentukan sebelum lewat tanggal jatuh tempo (denda 2% per bulan jika telat).</p> <p>4. Penerbitan SKL:</p> <p>a. WP mengajukan permohonan SKL dengan bukti SSPD (bukti pembayaran yang divalidasi).</p> <p>b. Petugas memverifikasi kebenaran pembayaran di sistem.</p> <p>c. Kepala Seksi menandatangani SKL.</p> <p>d. SKL diserahkan kepada WP (maksimal 30 menit).</p> <p>5. Penanganan Pengaduan (jika ada selama proses):</p> <p>a. Setiap pengaduan dicatat dengan nomor tiket unik melalui kanal (langsung di loket, WhatsApp 085780740878, website, atau lapor.go.id).</p> <p>b. Pengaduan dianalisis dan disampaikan ke unit terkait untuk tindak lanjut (respons awal maksimal 2 hari kerja, penyelesaian 5 hari kerja).</p> <p>c. Hasil disampaikan kembali ke WP melalui kanal yang sama.</p> <p>d. Sanksi: Bagi petugas yang lambat/melanggar, sanksi disiplin; bagi WP yang lalai, denda hingga 4x pajak terutang sesuai Perda.</p>
3.	<p>Jangka Waktu Pelayanan</p> <p>a. Jangka Waktu Penyelesaian berkas</p> <p>b. Jangka waktu peninjauan lapangan</p>	<p>Untuk pendaftaran baru proses penginputan 30 menit, perpanjangan 10 menit persatu konten reklame jika jaringan tidak ada gangguan</p> <p>Untuk data baru proses peninjauan lapangan per-satu konten reklame 3 jam dan apabila lebih dari 2 konten memerlukan 1 hari</p>
4.	Biaya / Tarif	Tidak dipungut biaya (gratis)
5.	Produk Pelayanan	<p>1. Pendaftaran Wajib Pajak Reklame</p> <p>2. Penerbitan SKPD Reklame</p> <p>3. Penerbitan SSPD setelah Pajak terbayar</p>

6.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan Langsung melalui Petugas Helpdesk di Loker Pelayanan BAPENDA Kabupaten Tulungagung (atau Kotak Saran di area pelayanan). 2. Pengaduan Tidak Langsung melalui: <ol style="list-style-type: none"> a. Telepon/WhatsApp (085780740878 - Pengaduan Pajak Daerah). b. Website bapenda.tulungagung.go.id atau www.lapor.go.id (portal pengaduan nasional). c. Instagram @bapenda.tulungagung.
----	--	---

B. Manufacturing		
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. 2. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah. 3. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan UU No. 25 Tahun 2009. 4. Peraturan Daerah Kabupaten Tulungagung Nomor 11 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah. 5. Peraturan Daerah Kabupaten Tulungagung Nomor 1 Tahun 2025 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Nomor 11 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah. 6. Peraturan Bupati Tulungagung Nomor 1 Tahun 2024 tentang Penyelenggaraan Reklame. 7. Peraturan Bupati Tulungagung Nomor 49 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pajak Reklame. 8. Peraturan Kepala BAPENDA tentang Standar Pelayanan.
2.	Sarana dan Prasarana / Fasilitas	Komputer, Printer, Alat Tulis Kantor, Server, Akses Internet
3.	Kompetensi Pelaksana	<p>Pengetahuan: Menguasai dan memahami regulasi perpajakan daerah, khususnya Pajak Reklame (Perda No. 11/2023 sebagaimana diubah), prosedur pelayanan publik, serta kebijakan terkait Reformasi Birokrasi (seperti pencegahan korupsi, penyederhanaan struktur organisasi, dan peningkatan kualitas pelayanan sesuai Perpres No. 81 Tahun 2010 dan PerMen PANRB terkait).</p> <p>Keterampilan:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Komunikasi yang efektif dan sopan untuk berinteraksi dengan Wajib Pajak. 2. Penguasaan teknologi informasi (sistem pajak seperti

		<p>SIMPADA, software perkantoran, dan aplikasi daring untuk SPTPD).</p> <p>3. Problem solving yang cepat dan tepat, termasuk analisis data pajak dan verifikasi lapangan.</p> <p>Sikap: Jujur, integritas tinggi, ramah, sabar, dan profesional dalam melayani masyarakat, sesuai prinsip reformasi birokrasi untuk budaya kerja yang berorientasi hasil.</p> <p>Peningkatan Kapasitas: Seluruh pelaksana wajib mengikuti pelatihan/bimbingan teknis (bimtek) secara berkala, minimal 1 (satu) kali dalam setahun, termasuk bimtek tentang Analisis Kebutuhan Pengembangan Kompetensi (AKPK) dan reformasi birokrasi untuk kesempatan pendidikan lebih tinggi bagi setiap pegawai.</p>
4.	Pengawasan Internal	Pengawasan langsung dan pengendalian intern yang dilakukan oleh pimpinan/ atasan langsung pelaksana
5.	Jumlah Pelaksana	Minimal 5 (lima) petugas khusus untuk layanan Pajak Reklame, termasuk 2 petugas loket, 1 petugas verifikasi lapangan, dan 2 petugas administrasi (dapat disesuaikan berdasarkan beban kerja dan evaluasi kinerja).
6.	Jaminan Pelayanan	<p>Transparansi: Seluruh informasi mengenai prosedur, persyaratan, tarif, dan mekanisme pelayanan dapat diakses dengan mudah melalui website resmi (bapenda.tulungagung.go.id), media sosial, atau langsung di loket, tanpa biaya tambahan.</p> <p>Akuntabilitas: Setiap petugas bertanggung jawab atas tindakannya dan dapat dimintai pertanggungjawaban melalui pengawasan internal atau eksternal, termasuk laporan kinerja dan evaluasi berkala.</p> <p>Kondusivitas: Tidak ada pungutan liar (pungli), diskriminasi, atau gratifikasi dalam pelayanan. Jika ditemukan, WP dapat melaporkan melalui kanal pengaduan (Telepon/WhatsApp 085780740878 untuk Pajak Daerah atau 081233400540 untuk PBB dan BPHTB), dan BAPENDA berkomitmen untuk tindak lanjut cepat.</p> <p>Kompensasi dan Perbaikan: Jika terjadi kesalahan prosedur yang menyebabkan</p>

		<p>kerugian waktu atau materi bagi WP (seperti ketidaksesuaian standar pelayanan), BAPENDA akan melakukan perbaikan secara terus-menerus, memberikan kompensasi sesuai ketentuan (misalnya pengembalian biaya atau percepatan proses), dan permohonan maaf secara resmi. BAPENDA juga bersedia menerima sanksi jika pelayanan tidak sesuai standar.</p>
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<p>Keamanan Data: Data pribadi dan data pajak WP dilindungi kerahasiaannya sesuai Undang-Undang No. 27 Tahun 2022 tentang Pelindungan Data Pribadi, dan tidak akan disalahgunakan.</p>
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksanaan	<p>Survei Kepuasan Masyarakat (SKM): Dilaksanakan setiap semester dengan metode kuisioner (online/offline) untuk mengukur tingkat kepuasan WP terhadap pelayanan, termasuk kemudahan akses, kecepatan, dan transparansi. Hasil SKM dianalisis untuk identifikasi area perbaikan, sesuai dengan evaluasi pembinaan statistik sektoral (seperti yang dilakukan BPS Tulungagung pada September 2025).</p> <p>Laporan Kinerja: Setiap unit wajib membuat laporan bulanan dan triwulan mengenai pencapaian standar pelayanan (misal: kepatuhan waktu penyelesaian, jumlah pengaduan, realisasi target PAD dari Pajak Reklame, dan indikator kinerja utama/IKU seperti peningkatan penggunaan layanan digital SILANJAK). Laporan ini mencakup evaluasi makro dari RLPPD, seperti kontribusi PAD terhadap pembangunan daerah.</p> <p>Rapat Evaluasi: Dilakukan rapat evaluasi berkala (triwulan) yang dipimpin oleh Kepala BAPENDA untuk membahas hasil SKM, laporan kinerja, dan identifikasi kendala (seperti gangguan sistem SIPD RI yang memengaruhi layanan keuangan daerah, sebagaimana dialami daerah lain pada 2025). Rapat ini juga menekankan tugas UPT PPD untuk optimalisasi kinerja, sesuai contoh rapat evaluasi pada Oktober 2025.</p> <p>Mekanisme Revisi: Standar pelayanan ini dievaluasi dan direvisi secara berkala minimal setiap tahun atau jika terdapat perubahan regulasi (misalnya update Perda), dengan sosialisasi melalui website, media sosial, dan pertemuan langsung dengan wajib pajak. Revisi didasarkan pada penelitian pengaruh faktor seperti</p>

		pengetahuan perpajakan dan kualitas pelayanan terhadap kepatuhan WP, untuk peningkatan kontinu.
--	--	---

STANDAR PELAYANAN

Nomor : 000.8.3.2/2062/48.01/2025

**STANDAR PELAYANAN
BADAN PENDAPATAN DAERAH KABUPATEN TULUNGAGUNG
TENTANG
PELAYANAN PAJAK MINERAL BUKAN LOGAM DAN BATUAN**

A. Service Delivery		
1.	<p>Persyaratan:</p> <p>d. Data Baru</p> <p>e. Perpanjangan</p> <p>f. Tutup / Penghapusan</p> <p>g. Koreksi (Double SKPD)</p>	<ol style="list-style-type: none">1. Fotokopi KTP2. Fotokopi NIB (Nomor Induk Berusaha)3. Formulir pendaftaran yang telah diisi dan ditandatangani4. Dokumen izin usaha pertambangan dari instansi berwenang5. Dokumen rencana teknis penambangan6. Surat Keterangan Domisili Usaha7. Nomor kontak yang dapat dihubungi8. Alamat surel (email) konfirmasi Wajib Pajak (WP) Photo copy NIB (Nomor Induk Berusaha) <ol style="list-style-type: none">1. Formulir perpanjangan yang telah diisi dan ditandatangani2. Dokumen izin usaha pertambangan yang masih berlaku3. Dokumen rencana teknis penambangan terbaru4. Laporan produksi tahun sebelumnya5. Nomor kontak yang dapat dihubungi6. Alamat surel konfirmasi WP <ol style="list-style-type: none">1. Surat permohonan dari WP2. Berita acara hasil survei lapangan3. Laporan produksi terakhir <ol style="list-style-type: none">1. Bukti SKPD ganda (duplikasi)2. Surat permohonan dari WP3. Berita acara hasil survei lapangan (jika diperlukan)
2.	<p>Sistem, Mekanisme, dan Prosedur Pelayanan</p>	<p>Sistem Pelayanan:</p> <p>Pelayanan Pajak MBLB dilaksanakan melalui dua saluran:</p> <ul style="list-style-type: none">• Luring (Offline): Datang langsung ke Loker Pelayanan BAPENDA Tulungagung (loket khusus MBLB atau loket umum).• Daring (Online): Melalui aplikasi/website resmi pelayanan pajak daerah di https://esptpd.tulungagung.go.id

A. Mekanisme Pendaftaran Data Baru

1. WP mengambil atau mengunduh formulir pendaftaran.
2. WP mengisi formulir dan melengkapi seluruh persyaratan.
3. Petugas front office memeriksa kelengkapan dan mengarahkan WP ke loket MBLB.
4. Petugas melakukan verifikasi administrasi dokumen.
5. Data WP diinput ke sistem dan diterbitkan **Surat Keterangan Terdaftar (SKT)** serta **NPWPD** (maksimal 1 hari kerja).
6. WP menyampaikan permohonan penetapan objek pajak.
7. Petugas menjelaskan tarif pajak (20% dari nilai jual hasil pengambilan MBLB) dan kewajiban WP.
8. Petugas melakukan verifikasi administrasi dan validasi lapangan (jika diperlukan).
9. Sistem menerbitkan **Surat Keterangan Pendaftaran Objek Pajak (SKPDOP)** (maksimal 2 hari kerja).
10. WP melaporkan pajak terutang melalui **SPTPD** (online/offline) berdasarkan volume × harga patokan × 20%.
11. Petugas memverifikasi dan menerbitkan **Surat Ketetapan Pajak Daerah (SKPD)**.
12. SKPD ditandatangani oleh Kepala Bidang Pengelolaan Pajak Daerah.
13. SKPD dikirimkan melalui sistem daring atau diserahkan langsung.
14. WP melakukan pembayaran ke **Rekening Kas Umum Daerah (Bank Jatim 0151010100)** atau kanal pembayaran online resmi.
15. Setelah pembayaran, WP mengajukan **Surat Keterangan Lunas (SKL)**.
16. Petugas memverifikasi keabsahan pembayaran di sistem.
17. Kepala Seksi menandatangani SKL.
18. SKL diserahkan kepada WP (maksimal 30 menit setelah verifikasi selesai).

B. Mekanisme Perpanjangan

1. WP mengambil atau mengunduh formulir perpanjangan.
2. WP mengisi dan menyerahkan berkas.

3. Petugas front office memeriksa dan mengarahkan WP.
4. Petugas melakukan verifikasi administrasi.
5. Petugas melakukan validasi data dan lapangan bila diperlukan.
6. Diterbitkan SKPDOP terbaru (maksimal 2 hari kerja).
7. WP melapor melalui SPTPD.
8. Petugas menerbitkan SKPD.
9. WP melakukan pembayaran.
10. SKL diterbitkan setelah verifikasi (maksimal 30 menit).

C. Mekanisme Penutupan / Penghapusan

1. WP mengajukan surat permohonan dan melampirkan berita acara lapangan.
2. Petugas melakukan verifikasi dan validasi lapangan wajib.
3. Sistem mengubah status objek pajak menjadi **nonaktif** dan menerbitkan **Surat Keterangan Penghapusan** (maksimal 2 hari kerja).
4. Dokumen ditandatangani oleh Kepala Bidang dan diserahkan kepada WP.

D. Mekanisme Koreksi (Double SKPD)

1. WP menyampaikan bukti SKPD ganda.
2. Petugas melakukan verifikasi administrasi dan validasi lapangan (bila perlu).
3. Sistem melakukan koreksi dan menerbitkan SKPD baru (maksimal 2 hari kerja).
4. SKPD ditandatangani Kepala Bidang dan disampaikan kepada WP.

E. Penanganan Pengaduan

1. Pengaduan dicatat dengan nomor tiket unik melalui kanal: loket, WhatsApp **0857-8074-0878**, website, atau **www.lapor.go.id**
2. Respons awal maksimal **2 hari kerja** dan penyelesaian maksimal **5 hari kerja**.
3. Hasil disampaikan kembali kepada WP melalui kanal pengaduan.
4. Sanksi:
 - Petugas yang terlambat atau lalai dikenai sanksi disiplin.
 - WP yang melanggar kewajiban pajak dapat dikenai denda hingga 4× pajak terutang sesuai ketentuan peraturan daerah

3.	<p>Jangka Waktu Pelayanan</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Pendaftaran Baru b. Perpanjangan c. Penutupan/ Penghapusan d. Koreksi (Double SKPD) e. Verifikasi Lapangan 	<p>Maksimal 2 (dua) hari kerja</p> <p>Maksimal 2 (dua) hari kerja</p> <p>Maksimal 2 (dua) hari kerja</p> <p>Maksimal 2 (dua) hari kerja</p> <p>Maksimal 3 (tiga) jam per lokasi, atau 1 hari kerja untuk lebih dari 2 lokasi</p>
4.	<p>Biaya / Tarif:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Biaya Pelayanan b. Tarif Pajak MBLB 	<p>Tidak dipungut biaya (gratis)</p> <p>Sebesar 20% dari nilai jual hasil pengambilan MBLB, sesuai Peraturan Daerah Kabupaten Tulungagung Nomor 11 Tahun 2023.</p>
5.	<p>Produk Pelayanan</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Surat Keterangan Terdaftar (SKT) 2. Nomor Pokok Wajib Pajak Daerah (NPWPD) 3. Surat Keterangan Pendaftaran Objek Pajak (SKPDOP) 4. Surat Ketetapan Pajak Daerah (SKPD) 5. Surat Setoran Pajak Daerah (SSPD) 6. Surat Keterangan Lunas (SKL) 7. Surat Keterangan Penghapusan (bila tutup usaha)
6.	<p>Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan Langsung melalui Petugas Helpdesk di Loker Pelayanan BAPENDA Kabupaten Tulungagung (atau Kotak Saran di area pelayanan). 2. Pengaduan Tidak Langsung melalui: <ul style="list-style-type: none"> a. Telepon/WhatsApp (085780740878 - Pengaduan Pajak Daerah). b. Website bapenda.tulungagung.go.id atau www.lapor.go.id (portal pengaduan nasional). c. Instagram @bapenda.tulungagung.

B. Manufacturing		
1.	<p>Dasar Hukum</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 2. Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2022 tentang Hubungan Keuangan antara Pemerintah Pusat dan Daerah

		<ol style="list-style-type: none"> 3. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah 4. Peraturan Pemerintah Nomor 35 Tahun 2023 tentang Ketentuan Umum Pajak Daerah dan Retribusi Daerah 5. Peraturan Bupati Tulungagung Nomor 49 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pajak Mineral Bukan Logam dan Batuan 6. Peraturan Daerah Kabupaten Tulungagung Nomor 11 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah 7. Peraturan Kepala BAPENDA tentang Standar Pelayanan Pajak Daerah
2.	Sarana dan Prasarana / Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Komputer, printer, server, dan jaringan internet 2. Alat tulis kantor dan perlengkapan administrasi 3. Peralatan survei lapangan (GPS, alat ukur volume, dll.) 4. Kendaraan operasional lapangan
3.	Kompetensi Pelaksana	<p>Pengetahuan:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Memahami regulasi pajak daerah dan sistem SIMPATDA 2. Menguasai prosedur pelayanan publik dan reformasi birokrasi 3. Memahami dasar teknis pertambangan mineral bukan logam dan batuan <p>Keterampilan:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Komunikasi publik yang sopan dan efektif 2. Penggunaan aplikasi dan sistem pajak daerah 3. Analisis data pajak dan validasi lapangan 4. Penguasaan teknik survei dan pengukuran lokasi <p>Sikap: Jujur, disiplin, berintegritas tinggi, dan berorientasi pelayanan publik</p> <p>Peningkatan Kapasitas: Setiap pelaksana wajib mengikuti bimtek minimal satu kali per tahun, termasuk pelatihan terkait pertambangan dan sistem perpajakan daerah.</p>
4.	Pengawasan Internal	Dilakukan oleh atasan langsung dan pimpinan unit kerja melalui monitoring harian, audit internal, serta pelaporan kinerja bulanan.

5.	Jumlah Pelaksana	<p>Minimal 5 (lima) orang, terdiri atas:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 2 Petugas Loker 2. 2 Petugas Verifikasi Lapangan 3. 1 Petugas Administrasi (dapat disesuaikan dengan beban kerja dan evaluasi kinerja)
6.	Jaminan Pelayanan	<p>Transparansi: Informasi prosedur, persyaratan, dan tarif tersedia di website dan loket.</p> <p>Akuntabilitas: Setiap petugas bertanggung jawab atas hasil kerja sesuai SOP.</p> <p>Keadilan dan Kondusivitas: Tidak ada pungli, diskriminasi, atau gratifikasi.</p> <p>Kompensasi: Jika terjadi kesalahan prosedur, BAPENDA wajib memperbaiki dan memberikan kompensasi sesuai ketentuan.</p>
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Keamanan Data: Dilindungi sesuai Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 tentang Pelindungan Data Pribadi. 2. Keselamatan Lapangan: Petugas dilengkapi alat pelindung diri (APD) sesuai standar keselamatan pertambangan.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksanaan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM): Dilaksanakan setiap semester (online/offline). 2. Laporan Kinerja: Disusun bulanan dan triwulanan untuk mengukur efektivitas layanan dan target PAD. 3. Rapat Evaluasi: Triwulanan, dipimpin oleh Kepala BAPENDA. 4. Mekanisme Revisi: Standar Pelayanan direvisi minimal setahun sekali atau saat ada perubahan regulasi.

STANDAR PELAYANAN
Nomor: 000.8.3.2/2062/48.01/2025

STANDAR PELAYANAN
BADAN PENDAPATAN DAERAH KABUPATEN TULUNGAGUNG
TENTANG
PAJAK AIR TANAH (PAT)

A. Service Delivery		
1.	Persyaratan Pelayanan	<p>A. Pendaftaran Wajib Pajak Air Tanah Baru:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK) atau identitas resmi lainnya dari Wajib Pajak.2. Izin penggunaan air tanah dari Dinas Lingkungan Hidup.3. Data sumur/pompa (lokasi, kedalaman, debit).4. Formulir pendaftaran (diunduh dari website Bapenda). <p>B. Penerbitan Surat Ketetapan Pajak Daerah (SKPD) Pajak Air Tanah</p> <ol style="list-style-type: none">1. Nomor Pokok Wajib Pajak Daerah (NPWPD).2. Hasil pembacaan meter air oleh petugas.3. Surat Pemberitahuan Pajak Daerah (SPTPD) yang sudah diisi. <p>C. Pelaporan dan Pembayaran SPTPD PAT</p> <ol style="list-style-type: none">1. Nomor Pokok Wajib Pajak Daerah (NPWPD).2. Data volume air (tanpa meter: estimasi berdasarkan Perbup).3. Bukti pembayaran SSPD. <p>D. Pengajuan Keberatan atas SKPD PAT</p> <ol style="list-style-type: none">1. SKPD asli.2. Surat permohonan keberatan dengan alasan jelas.3. Bukti pendukung (misalnya, data volume aktual).
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur Pelayanan	<p>A. Pendaftaran Wajib Pajak Air Tanah Baru:</p> <p>B. Pendaftaran Secara Online</p> <ol style="list-style-type: none">1. Buka website resmi: esptpd.tulungagung.go.id atau bapenda.tulungagung.go.id2. Klik menu “Pendaftaran WP Baru” Pilih “Pajak Air Tanah”3. Isi formulir elektronik (data diri, alamat sumur, jenis usaha, debit air, dll)

		<p>4. Upload dokumen persyaratan (scan/foto jelas dalam format PDF/JPG maks. 2 MB):</p> <ol style="list-style-type: none"> i. KTP/KK pemilik atau pengurus badan usaha ii. Izin Pengambilan/Penggunaan Air Tanah (dari DLH) iii. Foto lokasi sumur bor/pompa + koordinat GPS iv. Data teknis sumur (kedalaman, diameter pipa, debit rata-rata m³/hari) v. Akta pendirian & NPWP pusat (khusus badan usaha) <p>5. Sistem akan otomatis generate Nomor Pokok Wajib Pajak Daerah (NPWPD) sementara</p> <p>6. Petugas BAPENDA verifikasi dokumen maks. 3 hari kerja</p> <p>7. NPWPD resmi dan password Simpatda dikirim via email & SMS</p> <p>8. Wajib Pajak sudah bisa lapor SPTPD & bayar PAT secara online.</p> <p>C. Pendaftaran Secara Offline (Datang Langsung)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Datang ke Loker Pelayanan Pajak Air Tanah 2. Ambil nomor antrian menu “Pendaftaran WP Baru PAT” 3. Isi formulir pendaftaran manual (tersedia di loket atau unduh di website) 4. Serahkan dokumen fisik/fotokopi (persyaratan sama seperti online di atas) 5. Petugas input data ke Simpatdaserta verifikasi dokumen & survey lapangan jika diperlukan 6. NPWPD resmi langsung dicetak & diserahkan saat itu juga (jika dokumen lengkap) 7. Waktu penyelesaian: maksimal 3 hari kerja (biasanya selesai hari itu juga jika lengkap) <p>D. Penerbitan Surat Ketetapan Pajak Daerah (SKPD)</p> <p>Wajib pajak menyampaikan data volume air tanah melalui SPTPD PAT atau laporan bulanan secara manual di loket Bapenda maupun daring via SIMPATDA/e-SPTPD. Petugas verifikasi data, termasuk pengecekan lapangan meter air dan izin pengambilan, lalu menghitung pajak dengan tarif 20% sesuai Perda Nomor 11 Tahun 2023. SKPD</p>
--	--	---

		<p>PAT kemudian diterbitkan secara elektronik/cetak dan diserahkan langsung atau dikirim pos tercatat.</p> <p>E. Pelaporan dan Pembayaran SPTPD PAT</p> <p>Pelaporan dilakukan daring melalui e-SPTPD di portal Bapenda atau manual dengan formulir di loket, paling lambat tanggal 20 bulan berikutnya, dilengkapi bukti meter air. Petugas validasi SPTPD dalam waktu singkat. Pembayaran berdasarkan SKPD dilakukan via Bank Jatim, ATM, mobile banking, atau bendahara Bapenda menggunakan SSPD, dengan konfirmasi otomatis di SIMPATDA untuk menghindari denda.</p> <p>F. Pengajuan Keberatan atas SKPD PAT</p> <p>Wajib pajak menyampaikan surat permohonan keberatan tertulis kepada Kepala Bapenda dalam 3 bulan sejak SKPD diterbitkan, disertai alasan dan bukti pendukung, melalui loket atau pos tercatat. Tim Keberatan memeriksa administratif dan substansi dalam maksimal 12 bulan, termasuk audiensi, lalu menerbitkan Surat Keputusan Keberatan (dikabulkan/ditolak) yang disampaikan resmi kepada pemohon.</p> <p>G. Pembayaran PAT</p> <p>Pembayaran PAT dilakukan oleh WP melalui:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. WP melakukan pembayaran melalui kode Virtual Account yang diterbitkan berdasarkan SIMPATDA/e-SPTPD pada dashboard tagihan. 2. Pembayaran melalui Kantor Bapenda Kabupaten Tulungagung (Jl. A. Yani Timur No. 37 Tulungagung) melalui QRIS, dan akan dibantu update pembayaran di sistem SIMPATDA/e-SPTPD.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	± 1 Bulan
4.	Biaya / Tarif	Gratis / Tidak Dipungut Biaya
5.	Produk Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pendaftaran : Nomor Pokok Wajib Pajak Daerah (NPWPD). 2. Pelaporan : Bukti penerimaan pelaporan SPTPD. 3. Pembayaran : Bukti Setor Pajak Daerah (BSPD). 4. Keberatan : Surat Keputusan Hasil Pemeriksaan atas Keberatan.

		5. Keringanan/ Penghapusan sanksi: Surat Keputusan Pemberian atau Penolakan Keringanan Sanksi.
6.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	Email : bapenda@tulungagung.go.id Telepon/WA : (0355)320098/ 081233400540 Website : https://bapenda.tulungagung.go.id/ IG : @bapenda.tulungagung
B. Manufacturing		
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2022 tentang Hubungan Keuangan antara Pemerintah Pusat dan Pemerintahan Daerah (menggantikan sebagian ketentuan dalam UU No. 28 Tahun 2009). 2. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan 3. Peraturan Daerah Kabupaten Tulungagung Nomor 11 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah (terbaru, menggantikan Perda No. 7 Tahun 2019). 4. Peraturan Daerah Kabupaten Tulungagung Nomor 20 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Tulungagung sebagaimana telah diubah terakhir dengan Peraturan Daerah Kabupaten Tulungagung Nomor 2 Tahun 2023. 5. Peraturan Bupati Tulungagung Nomor 19 Tahun 2023 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Tulungagung. 6. Peraturan Daerah Kabupaten Tulungagung Nomor 1 Tahun 2025 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Nomor 11 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah. 7. Peraturan Bupati Nomor 33 Tahun 2015 tentang Pedoman Pemungutan Pajak Air Tanah Kabupaten Tulungagung. 8. Peraturan Kepala BAPENDA tentang Standar Pelayanan.
2.	Sarana dan Prasarana / Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang Pelayanan 2. Banner/Leaflet 3. Antrian Elektronik 4. Komputer

		<ol style="list-style-type: none"> 5. Meja 6. Kursi 7. Halaman parkir roda 2 dan roda 4 8. Toilet 9. Mushola 10. Jaringan / Wifi
<p>3.</p>	<p>Kompetensi Pelaksanaan</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Berpenampilan profesional dengan menerapkan prinsip 5S (Senyum, Sapa, Salam, Sopan, dan Santun) dalam memberikan pelayanan. 2. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP) sesuai dengan bidang tugas dan tanggung jawabnya. 3. Memahami peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan standar pelayanan minimum dan keterbukaan informasi publik. 4. Memiliki pengetahuan mengenai tata kelola pemerintahan yang baik (<i>Good Governance</i>). 5. Mampu berkomunikasi secara efektif, baik secara lisan maupun tulisan. 6. Mampu berkoordinasi secara efektif dan efisien dalam pelaksanaan tugas. 7. Memiliki kemampuan bekerja sama dalam tim untuk mencapai tujuan organisasi. 8. Mampu mengoperasikan komputer dan memanfaatkan teknologi informasi dasar. 9. Memahami dan mampu menggunakan aplikasi sistem informasi layanan serta aplikasi penunjang lainnya sesuai kebutuhan pelayanan.
<p>4.</p>	<p>Pengawasan Internal</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kepala Badan melaksanakan evaluasi kinerja secara periodik melalui rapat evaluasi bulanan serta rapat insidental apabila diperlukan untuk menindaklanjuti hal-hal yang bersifat strategis. 2. Pemantauan pelaksanaan pelayanan dilakukan secara langsung oleh Kepala Badan melalui sistem pemantauan berbasis CCTV dan aplikasi digital yang dapat diakses secara real time dari ruang kerja Kepala Badan. 3. Kepala Bidang melaksanakan verifikasi dokumen dan koordinasi melalui rapat SKPD, serta menyampaikan laporan hasil pelaksanaan dan temuan lapangan kepada Kepala Badan sebagai

		bahan evaluasi dan pengambilan keputusan lebih lanjut.
5.	Jumlah Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas Front Office 2. Pegawai Back Office 3. Kepala UPT 4. Kepala Sub Bidang 5. Kepala Bidang 6. Sekretaris 7. Kepala Badan
6.	Jaminan Pelayanan	Diwujudkan melalui penyelenggaraan layanan yang berkualitas sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP), serta didukung oleh aparatur yang kompeten di bidangnya dengan sikap pelayanan yang profesional, ramah, cepat, terampil, dan santun.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Keamanan produk layanan dijamin keautentikannya melalui pemberian nomor registrasi resmi yang telah tercatat dan diarsipkan secara tertib dalam administrasi perkantoran. 2. Surat Keputusan diterbitkan dengan tanda tangan pejabat berwenang dan cap basah instansi, sebagai bentuk jaminan keaslian dan legalitas dokumen. 3. Keselamatan, keamanan, dan integritas pelayanan publik menjadi prioritas utama. 4. Pelayanan dilaksanakan tanpa pungutan liar, dan untuk layanan yang dikenakan retribusi, pembayaran dilakukan sesuai ketentuan yang tercantum serta disetor melalui Bendahara Penerimaan untuk selanjutnya disetorkan ke Kas Daerah secara tepat waktu dan akuntabel daerah
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksanaan	Evaluasi pelaksanaan standar pelayanan dilakukan secara periodik dua kali dalam setahun, dengan tujuan untuk mengidentifikasi perbaikan yang diperlukan serta memastikan peningkatan kualitas dan efektivitas pelayanan publik secara berkelanjutan.

STANDAR PELAYANAN
 Nomor : 000.8.3.2/2062/48.01/2025
STANDAR PELAYANAN
BADAN PENDAPATAN DAERAH KABUPATEN TULUNGAGUNG
TENTANG
PEMUNGUTAN RETRIBUSI DAERAH

A. Service Delivery		
1.	Persyaratan	<p>1. Retribusi Jasa Umum</p> <p>a. Pemakaman Khusus:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Surat Permohonan dari ahli waris (upload dokumen asli yang ditandatangani). 2) Fotokopi KTP/KK ahli waris (upload scan/digital). 3) Fotokopi KTP almarhum/ah (upload scan/digital). 4) Surat Keterangan Kematian dari Rumah Sakit/Puskesmas (upload scan/digital). 5) Surat Keterangan Domisili dari Desa/Kelurahan (upload scan/digital). <p>b. Pelayanan Persampahan (Perusahaan/ Industri):</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Surat Permohonan pelayanan (upload dokumen asli yang ditandatangani). 2) Fotokopi KTP Penanggung Jawab Perusahaan (upload scan/digital). 3) NPWP Perusahaan (upload scan/digital). 4) Surat Keterangan Domisili Usaha (upload scan/digital). 5) Data estimasi volume sampah per hari (upload dokumen). <p>c. Pengolahan Limbah Cair (Industri):</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Surat Permohonan pelayanan pengolahan (upload dokumen asli yang ditandatangani). 2) Fotokopi KTP Penanggung Jawab Perusahaan (upload scan/digital). 3) NPWP Perusahaan (upload scan/digital). 4) Surat Keterangan Domisili Usaha (upload scan/digital). 5) Data analisis hasil uji laboratorium awal limbah cair (upload dokumen). <p>2. Retribusi Jasa Usaha</p> <p>a. Pemakaian Kekayaan Daerah (Gedung/ Tanah):</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Surat Permohonan dari Pemohon (upload dokumen asli yang ditandatangani). 2) Proposal Kegiatan/Penggunaan (upload file PDF).

		<ul style="list-style-type: none">3) Fotokopi KTP/KK Penanggung Jawab (upload scan/digital).4) Fotokopi NPWP (jika ada, upload scan/digital). <p>b. Pasar/Terminal (Sewa Kios/Los/Ruko):</p> <ul style="list-style-type: none">1) Surat Permohonan dari Pemohon (upload dokumen asli yang ditandatangani).2) Fotokopi KTP/KK (upload scan/digital).3) Surat Pernyataan Kesanggupan Membayar (upload dokumen asli yang ditandatangani). <p>c. Tempat Khusus Parkir:</p> <ul style="list-style-type: none">1) Surat Permohonan Izin Operasional (upload dokumen asli yang ditandatangani).2) Fotokopi KTP Penanggung Jawab (upload scan/digital).3) Denah Lokasi Parkir (upload gambar/PDF).4) Surat Pernyataan Kepemilikan/Penguasaan Lahan (upload dokumen asli yang ditandatangani). <p>d. Tempat Pelelangan:</p> <ul style="list-style-type: none">1) Surat Permohonan dari Pelelang (upload dokumen asli yang ditandatangani).2) Fotokopi KTP Penanggung Jawab (upload scan/digital).3) Daftar barang yang akan dilelang (upload file PDF/Excel). <p>3. Retribusi Perizinan Tertentu</p> <p>a. Izin Mendirikan Bangunan (IMB):</p> <ul style="list-style-type: none">1) Surat Permohonan IMB (upload form terisi dan ditandatangani).2) Fotokopi KTP pemilik (upload scan/digital).3) Fotokopi Sertifikat Hak Milik/HGB/Surat Keterangan Tanah (upload scan/digital).4) Denah lokasi dan gambar rencana bangunan (upload file gambar/PDF).5) Surat Pernyataan kesanggupan mematuhi rencana tata ruang (upload dokumen asli yang ditandatangani). <p>b. Izin Gangguan (HO):</p> <ul style="list-style-type: none">1) Surat Permohonan Izin Gangguan (upload form terisi dan ditandatangani).2) Fotokopi KTP pemilik usaha (upload scan/digital).3) Surat Keterangan Domisili Usaha (upload scan/digital).
--	--	---

		<p>4) Fotokopi IMB atau Surat Sewa Kontrak (upload scan/digital).</p> <p>5) Denah letak usaha dan tata letak peralatan (upload gambar/PDF).</p> <p>6) Surat Pernyataan kesanggupan mengelola dampak lingkungan (upload dokumen asli yang ditandatangani).</p> <p>7) Surat persetujuan dari tetangga (upload scan/digital).</p> <p>c. Izin Usaha Industri (IUI):</p> <p>1) Surat Permohonan Izin Usaha Industri (upload form terisi dan ditandatangani).</p> <p>2) Fotokopi KTP Penanggung Jawab Perusahaan (upload scan/digital).</p> <p>3) NPWP Perusahaan (upload scan/digital).</p> <p>4) Akta Pendirian Perusahaan dan perubahannya (upload scan/digital).</p> <p>5) Surat Keterangan Domisili Perusahaan (upload scan/digital).</p> <p>6) Dokumen AMDAL atau UKL-UPL (upload scan/digital).</p>
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur Pelayanan	<p>1. Pendaftaran Akun Pemohon mendaftarkan akun pada Sistem Layanan Online Terpadu (SILANJAK) dan login untuk memulai permohonan.</p> <p>2. Pengajuan Permohonan Pemohon memilih jenis layanan retribusi, mengisi formulir elektronik, dan mengunggah (upload) seluruh berkas persyaratan digital.</p> <p>3. Verifikasi Otomatis Sistem secara otomatis meneliti kelengkapan dan format berkas.</p> <p>a. Jika berkas belum lengkap atau tidak sesuai format, sistem akan mengirimkan notifikasi otomatis via email/SMS untuk melakukan perbaikan dalam jangka waktu tertentu.</p> <p>b. Jika berkas lengkap, sistem akan menghasilkan Tanda Terima Pelayanan Digital dan Nomor Tracking untuk monitoring.</p> <p>4. Verifikasi oleh Petugas</p>

		<p>Berkas secara otomatis diteruskan ke Verifikator Front Office (Unit Pelaksana Teknis/Dinas terkait) untuk pemeriksaan kelengkapan dan keabsahan berkas secara digital di dashboard mereka.</p> <p>5. Verifikasi Lapangan (Jika Diperlukan):</p> <ol style="list-style-type: none"> Jika diperlukan (misal untuk IMB, HO), Verifikator akan menjadwalkan verifikasi lapangan. Jadwal dan hasil verifikasi lapangan akan diinput kembali ke dalam sistem sebagai laporan digital (disertai foto/dokumen pendukung). <p>6. Validasi Berjenjang</p> <p>Berkas yang telah diverifikasi diteruskan secara berjenjang kepada Pejabat Pelayanan untuk validasi dan persetujuan secara digital di sistem:</p> <ol style="list-style-type: none"> Kepala Seksi/Kepala UPT melakukan validasi teknis administratif. Kepala Dinas/Kepala Bidang terkait melakukan validasi substansi teknis. Pejabat Berwenang (Kepala Bapenda atau Kepala Dinas) melakukan validasi akhir dan menandatangani dokumen hasil secara digital. <p>7. Penerbitan Dokumen</p> <p>Sistem secara otomatis menerbitkan dokumen akhir dalam bentuk PDF yang dilengkapi Tanda Tangan Digital dan Cap Basah Digital (Surat Ketetapan Retribusi Daerah/SKRD, Izin, dll.).</p> <p>8. Notifikasi dan Unduh</p> <p>Pemohon menerima notifikasi melalui dashboard dan/atau email bahwa dokumen telah selesai dan dapat diunduh.</p> <p>9. Pembayaran Online</p> <p>Pemohon melakukan pembayaran retribusi menggunakan Kode Virtual Account (VA) yang tertera pada SKRD atau melalui gerai pembayaran online (QRIS, e-wallet, mobile banking).</p> <p>10. Monitoring Real-Time</p> <p>Pemohon dapat memantau status permohonan setiap saat secara real-time melalui dashboard menggunakan nomor tracking.</p>
3.	Jangka Waktu Pelayanan	Jangka waktu dihitung sejak sistem secara otomatis mengonfirmasi bahwa semua persyaratan digital telah diterima dengan lengkap dan benar.

		<p>a. Retribusi Perizinan Tertentu (IMB, HO, IUI): Maksimal 14 hari kerja.</p> <p>b. Retribusi Jasa Usaha & Jasa Umum: Maksimal 7 hari kerja.</p>
4.	Biaya / Tarif	<p>Pelayanan ini berbayar, bukan gratis. Ketentuan biaya/tarif adalah sebagai berikut:</p> <p>a. Dasar Pengenaan Tarif retribusi merupakan pembayaran atas jasa atau pemberian izin tertentu yang diterima, sesuai dengan yang diatur dalam Peraturan Daerah Kabupaten Tulungagung Nomor 11 Tahun 2023 (sebagaimana diubah dengan Perda Nomor 1 Tahun 2025).</p> <p>b. Mekanisme Pembayaran Pembayaran wajib dilakukan secara elektronik melalui kode Virtual Account (VA) atau QRIS yang terbit pada Surat Ketetapan Retribusi Daerah (SKRD).</p> <p>c. Ketentuan: Pembayaran tunai (cash) tidak dilayani.</p>
5.	Produk Pelayanan	<p>Semua produk pelayanan diterbitkan dalam format dokumen elektronik yang sah:</p> <p>a. Surat Ketetapan Retribusi Daerah (SKRD) PDF ber-TTD Digital.</p> <p>b. Dokumen Izin (IMB, HO, IUI) PDF ber-TTD Digital.</p> <p>c. Surat Perjanjian/Surat Bukti Pemakaian PDF ber-TTD Digital.</p>
6.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	<p>Email: bapenda@tulungagung.go.id</p> <p>Telepon/WA: (0355)320098/ 081233400540</p> <p>Website: https://bapenda.tulungagung.go.id/</p> <p>Formulir Pengaduan Online: Terintegrasi dalam Sistem Layanan Online.</p>

B. Manufacturing

1.	Dasar Hukum	<p>1. Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2022 tentang Hubungan Keuangan antara Pemerintah Pusat dan Pemerintahan Daerah.</p> <p>2. Peraturan Pemerintah Nomor 35 Tahun 2023 tentang Ketentuan Umum Pajak Daerah dan Retribusi Daerah.</p> <p>3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan.</p>
----	-------------	--

		<ol style="list-style-type: none"> 4. Peraturan Daerah Kabupaten Tulungagung Nomor 11 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah (sebagaimana diubah dengan Perda Nomor 1 Tahun 2025). 5. Peraturan Daerah Kabupaten Tulungagung Nomor 20 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Tulungagung sebagaimana telah diubah terakhir dengan Peraturan Daerah Kabupaten Tulungagung Nomor 2 Tahun 2023. 6. Peraturan Bupati Tulungagung Nomor 19 Tahun 2023 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Tulungagung. 7. Peraturan Bupati Tulungagung Nomor 73 Tahun 2020 tentang Petunjuk Pelaksanaan Pemungutan Pajak Barang dan Jasa Tertentu di Kabupaten Tulungagung.
2.	Sarana dan Prasarana / Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Aplikasi/Sistem Layanan Online: Platform terintegrasi untuk pengajuan, verifikasi, dan monitoring. 2. Server Database: Untuk menyimpan seluruh data dan dokumen digital secara aman. 3. Jaringan Internet Stabil: Mendukung operasional sistem dan akses pemohon. 4. Sistem Keamanan Siber (<i>Cybersecurity</i>): Melindungi data dan transaksi dari ancaman digital. 5. Helpdesk Online: Petugas yang siap memberikan bantuan teknis kepada pengguna via chat, telepon, atau email. 6. Dashboard Pemantauan: Untuk Kepala Badan dan Pejabat dalam mengawasi kinerja secara real-time.
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Berpenampilan profesional dengan menerapkan prinsip 5S (Senyum, Sapa, Salam, Sopan, dan Santun) dalam memberikan pelayanan. 2. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP) sesuai dengan bidang tugas dan tanggung jawabnya. 3. Memahami peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan standar pelayanan minimum dan keterbukaan informasi publik. 4. Memiliki pengetahuan mengenai tata kelola pemerintahan yang baik (Good Governance). 5. Mampu berkomunikasi secara efektif, baik secara lisan maupun tulisan.

		<ol style="list-style-type: none"> 6. Mampu berkoordinasi secara efektif dan efisien dalam pelaksanaan tugas. 7. Memiliki kemampuan bekerja sama dalam tim untuk mencapai tujuan organisasi. 8. Mampu mengoperasikan komputer dan memanfaatkan teknologi informasi dasar. 9. Memahami dan mampu menggunakan aplikasi sistem informasi layanan serta aplikasi penunjang lainnya sesuai kebutuhan pelayanan.
4.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kepala Badan melaksanakan evaluasi kinerja secara periodik melalui rapat evaluasi bulanan serta rapat insidental apabila diperlukan untuk menindaklanjuti hal-hal yang bersifat strategis. 2. Pemantauan pelaksanaan pelayanan dilakukan secara langsung oleh Kepala Badan melalui sistem pemantauan berbasis CCTV dan aplikasi digital yang dapat diakses secara real time dari ruang kerja Kepala Badan. 3. Kepala Bidang melaksanakan verifikasi dokumen dan koordinasi melalui rapat SKPD, serta menyampaikan laporan hasil pelaksanaan dan temuan lapangan kepada Kepala Badan sebagai bahan evaluasi dan pengambilan keputusan lebih lanjut.
5.	Jumlah Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas Front Office 2. Pegawai Back Office 3. Kepala UPT 4. Kepala Sub Bidang 5. Kepala Bidang 6. Sekretaris 7. Kepala Badan
6.	Jaminan Pelayanan	<p>Diwujudkan melalui penyelenggaraan layanan yang berkualitas sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP), serta didukung oleh aparatur yang kompeten di bidangnya dengan sikap pelayanan yang profesional, ramah, cepat, terampil, dan santun.</p>
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Keamanan produk layanan dijamin keautentikannya melalui pemberian nomor registrasi resmi yang telah tercatat dan diarsipkan secara tertib dalam administrasi perkantoran.

		<ol style="list-style-type: none">2. Surat Keputusan diterbitkan dengan tanda tangan pejabat berwenang dan cap basah instansi, sebagai bentuk jaminan keaslian dan legalitas dokumen.3. Keselamatan, keamanan, dan integritas pelayanan publik menjadi prioritas utama.4. Pelayanan dilaksanakan tanpa pungutan liar, dan untuk layanan yang dikenakan retribusi, pembayaran dilakukan sesuai ketentuan yang tercantum serta disetor melalui Bendahara Penerimaan untuk selanjutnya disetorkan ke Kas Daerah secara tepat waktu dan akuntabel daerah.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksanaan	Evaluasi pelaksanaan standar pelayanan dilakukan secara periodik dua kali dalam setahun, dengan tujuan untuk mengidentifikasi perbaikan yang diperlukan serta memastikan peningkatan kualitas dan efektivitas pelayanan publik secara berkelanjutan.

STANDAR PELAYANAN
 Nomor : 000.8.3.2/2062/48.01/2025
STANDAR PELAYANAN
BADAN PENDAPATAN DAERAH KABUPATEN TULUNGAGUNG
TENTANG
PAJAK BARANG DAN JASA TERTENTU (PBJT)

A. Service Delivery	
1.	<p>Persyaratan</p> <p>A. Pendaftaran Wajib Pajak Baru.</p> <p>1. Pendaftaran Perseorangan:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Surat Kuasa bermaterai dari Wajib Pajak apabila pengurusan dikuasakan kepada pihak lain (upload scan/digital). b. Kartu Tanda Penduduk (KTP) dan Kartu Keluarga (KK) atau identitas resmi lainnya dari Wajib Pajak (upload scan/digital). c. Surat Pendaftaran Wajib Pajak (formulir yang telah diisi dengan jelas, benar, lengkap, serta ditandatangani oleh Wajib Pajak). d. Surat Izin Usaha atau dokumen pendukung kegiatan usaha yang bersangkutan (upload scan/digital). e. Dokumen pendukung lainnya sesuai jenis usaha (misal: izin usaha pariwisata untuk jasa perhotelan, izin penyelenggaraan hiburan untuk jasa kesenian dan hiburan, dll). <p>2. Pendaftaran Kolektif:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Daftar nama Wajib Pajak yang akan didaftarkan secara kolektif, ditandatangani oleh penanggung jawab usaha (upload scan/digital). b. Formulir Pendaftaran Wajib Pajak Kolektif yang telah diisi lengkap dan ditandatangani (upload scan/digital). c. Dokumen pendukung kegiatan usaha di bidang Hotel, Hiburan, Restoran, Sarang Burung Walet, dan Penerangan Jalan Non-PLN (unggah hasil scan/digital). <p>B. Pelaporan PBJT.</p> <p>1. Pelaporan Perseorangan:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Surat Kuasa bermaterai dari Wajib Pajak apabila pengurusan dikuasakan kepada pihak lain (upload scan/digital). b. Surat Pemberitahuan Pajak Daerah (SPTPD) PBJT yang telah diisi dengan jelas, benar,

lengkap, serta ditandatangani oleh Wajib Pajak (upload form terisi).

- c. Bukti pembayaran PBJT periode sebelumnya (jika ada) (upload scan/digital).
- d. Dokumen pendukung lainnya yang berkaitan dengan pelaporan (upload scan/digital).

2. Pelaporan Kolektif:

- a. Daftar pelaporan PBJT yang diisi secara lengkap, ditandatangani oleh penanggung jawab (upload scan/digital).
- b. SPTPD PBJT Kolektif yang telah diisi lengkap (upload scan/digital).
- c. Bukti pembayaran PBJT periode sebelumnya (jika ada) (upload scan/digital).

C. Pembedulan SPTPD.

1. Pembedulan Perseorangan:

- a. Surat kuasa bermaterai dari Wajib Pajak apabila pengurusan dikuasakan kepada pihak lain (upload scan/digital).
- b. KTP, Kartu Keluarga, atau identitas lain wajib pajak (upload scan/digital).
- c. SPTPD PBJT yang akan dibetulkan beserta lampirannya yang telah diisi dengan jelas, benar, lengkap, serta ditandatangani (upload form terisi).
- d. Dokumen pendukung pembedulan (upload scan/digital).

2. Pembedulan Kolektif:

- a. Daftar pembedulan SPTPD yang diisi secara lengkap, ditandatangani oleh penanggung jawab (upload scan/digital).
- b. SPTPD PBJT Kolektif yang akan dibetulkan (upload scan/digital).
- c. Dokumen pendukung pembedulan (upload scan/digital).

D. Keberatan atas Pajak Terutang.

1. Keberatan atas PBJT Terutang (Perseorangan):

- a. Surat kuasa bermaterai dari Wajib Pajak apabila pengurusan dikuasakan kepada pihak lain (upload scan/digital).

- b. Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga, atau identitas resmi lainnya dari Wajib Pajak (upload scan/digital).
- c. Surat Keberatan yang telah diisi dengan jelas, benar, lengkap, serta ditandatangani oleh Wajib Pajak (upload form terisi).
- d. SPTPD atau SKPD PBJT tahun pajak yang bersangkutan (upload scan/digital asli).
- e. Dokumen pendukung keberatan (upload scan/digital).

2. Keberatan atas PBJT Terutang (Kolektif):

- a. Daftar nama Wajib Pajak yang mengajukan keberatan, ditandatangani oleh penanggung jawab (upload scan/digital).
- b. Surat Keberatan Kolektif yang diisi dengan jelas, benar, lengkap (upload scan/digital).
- c. SPTPD atau SKPD PBJT tahun pajak yang bersangkutan (upload scan/digital asli).
- d. Dokumen pendukung keberatan (upload scan/digital).

E. Pengurangan atas Pajak Terutang.

1. Pengurangan atas Pajak Terutang (Perseorangan):

- a. Surat Kuasa dari Wajib Pajak apabila permohonan diajukan melalui kuasa (upload scan/digital).
- b. KTP, Kartu Keluarga, atau identitas sah lainnya dari Wajib Pajak (upload scan/digital).
- c. Surat Permohonan Pengurangan Pajak Terutang (upload scan/digital).
- d. SPTPD/SKPD tahun pajak yang bersangkutan (upload scan/digital).
- e. Bukti pembayaran pajak tahun terakhir (upload scan/digital).
- f. Dokumen pendukung pengurangan (misal: laporan keuangan untuk WP Badan, bukti penurunan omzet, dll).

2. Pengurangan atas Pajak Terutang (Kolektif):

- a. Daftar nama Wajib Pajak yang mengajukan permohonan pengurangan, ditandatangani oleh penanggung jawab (upload scan/digital).

- b. Surat Permohonan Pengurangan Pajak Terutang Kolektif (upload scan/digital).
- c. SPTPD tahun pajak yang bersangkutan (upload scan/digital).
- d. Bukti pembayaran pajak tahun terakhir (upload scan/digital).
- e. Dokumen pendukung pengurangan (upload scan/digital).

F. Restitusi Kelebihan Pembayaran.

1. Restitusi Kelebihan Pembayaran Pajak (Perseorangan):

- a. Surat Kuasa dari Wajib Pajak apabila permohonan diajukan melalui kuasa (upload scan/digital).
- b. KTP, Kartu Keluarga, atau identitas sah lainnya dari Wajib Pajak (upload scan/digital).
- c. SPTPD/SKP/STP tahun pajak yang bersangkutan (upload scan/digital asli).
- d. Surat Keputusan (SK) penyelesaian keberatan, pengurangan, pembedaan, atau penyelesaian banding (upload scan/digital asli).
- e. Bukti pembayaran pajak tahun pajak yang bersangkutan (upload scan/digital asli).
- f. Bukti pembayaran pajak tahun terakhir (upload scan/digital).

2. Restitusi Kelebihan Pembayaran Pajak (Kolektif):

- a. Daftar nama Wajib Pajak yang mengajukan permohonan restitusi, ditandatangani oleh penanggung jawab (upload scan/digital).
- b. SPTPD tahun pajak yang bersangkutan (upload scan/digital asli).
- c. Bukti pembayaran pajak tahun pajak yang bersangkutan (upload scan/digital asli).
- d. Surat Keputusan (SK) penyelesaian keberatan, pengurangan, pembedaan, atau penyelesaian banding (upload scan/digital asli).
- e. Bukti pembayaran pajak tahun sebelumnya (upload scan/digital).

G. Kompensasi Pembayaran.

1. Kompensasi Pembayaran PBJT

(Perseorangan):

- a. Surat Kuasa dari Wajib Pajak apabila permohonan diajukan melalui kuasa (upload scan/digital).
- b. KTP, Kartu Keluarga, atau identitas sah lainnya dari Wajib Pajak (upload scan/digital).
- c. SPTPD/SKP/STP tahun pajak yang bersangkutan (upload scan/digital asli).
- d. Bukti pembayaran pajak tahun pajak yang bersangkutan (upload scan/digital asli).
- e. Bukti pembayaran pajak tahun pajak sebelumnya (upload scan/digital).
- f. Surat Keputusan (SK) penyelesaian keberatan, pengurangan, pembedaan, atau penyelesaian banding (upload scan/digital asli).

2. Kompensasi Pembayaran PBJT (Kolektif):

- a. Daftar nama Wajib Pajak yang mengajukan kompensasi, ditandatangani oleh penanggung jawab (upload scan/digital).
- b. SPTPD tahun pajak yang bersangkutan (upload scan/digital asli).
- c. Bukti pembayaran pajak tahun pajak yang bersangkutan (upload scan/digital asli).
- d. Surat Keputusan (SK) penyelesaian keberatan, pengurangan, pembedaan, atau penyelesaian banding (upload scan/digital asli).
- e. Bukti pembayaran pajak tahun terakhir (upload scan/digital).

H. Pengurangan atas Denda Administrasi.

- a. Surat Kuasa dari Wajib Pajak dalam hal dikuasakan kepada orang/pihak lain (upload scan/digital).
- b. KTP, Kartu Keluarga, atau identitas lainnya dari Wajib Pajak (upload scan/digital).
- c. SPTPD/SKPD/SPT tahun pajak yang bersangkutan (upload scan/digital).
- d. Bukti pembayaran pajak tahun terakhir (upload scan/digital).
- e. Surat Keterangan yang mendukung alasan pengajuan permohonan (upload scan/digital).

		<p>I. Penentuan Kembali Tanggal Jatuh Tempo Pembayaran.</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Surat Kuasa dari Wajib Pajak dalam hal dikuasakan kepada orang/pihak lain (upload scan/digital). b. KTP, Kartu Keluarga, atau identitas lainnya dari Wajib Pajak (upload scan/digital). c. SPTPD/SKP/SPT tahun pajak yang bersangkutan (upload scan/digital asli). d. Bukti pembayaran pajak tahun terakhir (upload scan/digital). e. Surat Keterangan dari pihak berwenang yang mendukung alasan permohonan (upload scan/digital). <p>J. Pemberian Informasi Umum dan Informasi Khusus.</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Surat permohonan dari Wajib Pajak atau instansi/lembaga yang membutuhkan informasi PBJT, ditujukan kepada Kepala Badan Pendapatan Daerah. b. KTP, Kartu Keluarga, atau identitas resmi dari pemohon (upload scan/digital). c. Surat Kuasa dari Wajib Pajak apabila pengurusan dikuasakan kepada pihak lain (upload scan/digital). d. Penjelasan tertulis mengenai tujuan permintaan informasi (misalnya untuk keperluan transaksi, penilaian aset, pinjaman bank, atau keperluan administrasi pemerintahan) (upload dokumen). e. Apabila permohonan dilakukan oleh instansi pemerintah, lembaga keuangan, atau pihak ketiga lainnya, wajib melampirkan surat tugas atau surat resmi dari instansi yang bersangkutan (upload scan/digital).
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur Pelayanan	1. Wajib Pajak mendaftarkan akun SILANJAK (jika belum memiliki) dan login untuk mengajukan permohonan pelayanan PBJT dengan mengisi form online serta upload seluruh berkas persyaratan digital sesuai jenis pelayanan (Pendaftaran WP Baru, Pelaporan,

		<p>Pembetulan, Pengurangan, Keberatan, Restitusi/Kompensasi, SK Pengurangan Denda, Penetapan Jatuh Tempo Baru, atau Informasi PBJT).</p> <p>2. Sistem SILANJAK meneliti kelengkapan berkas secara otomatis:</p> <ol style="list-style-type: none">a. Jika berkas belum lengkap, notifikasi dikirim via email/SMS untuk dilengkapi dalam 3 hari kerja.b. Jika berkas lengkap, sistem generate Tanda Terima Pelayanan (Bukti Penerimaan Surat/BPS) digital dan nomor tracking untuk monitoring.c. Berkas otomatis diteruskan ke Verifikator Front Office (Subbid Pelayanan / UPT PBJT) untuk pemeriksaan awal. <p>3. Verifikator <i>Front Office</i> (Subbid Pelayanan / UPT PBJT) memeriksa kelengkapan dan keabsahan berkas secara digital:</p> <ol style="list-style-type: none">a. Melakukan verifikasi teknis awal (sesuai NIK, dokumen pendukung, SPTPD lama, bukti kepemilikan, dll.).b. Jika diperlukan, koordinasi verifikasi lapangan (opsional) oleh tim UPT.c. Melakukan validasi di sistem dan meneruskan berkas ke Pejabat Validasi secara berjenjang. <p>4. Validasi berjenjang oleh Pejabat Pelayanan (dilakukan langsung di sistem SILANJAK):</p> <ol style="list-style-type: none">a. Kepala UPT PBJT melakukan validasi teknis lapangan (jika diperlukan).b. Sekretaris Bapenda melakukan validasi administratif.c. Kepala Bidang Penetapan dan Pemeriksaan Pajak Daerah melakukan validasi substansi penetapan (untuk Pendaftaran WP Baru, Pembetulan, Informasi PBJT).d. Kepala Bidang Pengawasan melakukan validasi pengawasan data (untuk Pelaporan, Pembetulan, Pengurangan, Keberatan).
--	--	---

		<ul style="list-style-type: none">e. Kasubid Penagihan dan Pengurangan, Keberatan dan Banding melakukan validasi khusus berbasis PBJT untuk pengajuan Pengurangan, Keberatan, Banding, Restitusi/Kompensasi, Pengurangan Denda dan Penetapan Jatuh Tempo Baru.f. Kepala Bapenda melakukan validasi akhir dan tanda tangan digital pada dokumen hasil (SPTPD, SK Pembetulan/Pengurangan/Keberatan, SK Restitusi, SK Pengurangan Denda, dll.). <p>5. Petugas Pengolah Data (PPD) / Staf Teknis Sistem Informasi PBJT melakukan perekaman data dan pengolahan berkas menjadi:</p> <ul style="list-style-type: none">a. SPTPD PBJT untuk pelaporan, salinan, pembetulan;b. Daftar Wajib Pajak untuk data baru atau mutasi;c. Pembaruan data pada sistem informasi PBJT (termasuk NPWP, status piutang, pengurangan denda, jatuh tempo baru);d. Generate dokumen hasil lain: SK Pembetulan, SK Pengurangan, SK Keberatan, SK Restitusi/Kompensasi, SK Pengurangan Denda, Informasi PBJT. <p>6. SPTPD PBJT / SK Hasil Lain yang telah disahkan di-notifikasi ke Wajib Pajak via dashboard SILANJAK untuk download (PDF bertanda tangan digital), serta dikirim via email/notifikasi aplikasi. Pembayaran PBJT dilakukan oleh Wajib Pajak melalui:</p> <ul style="list-style-type: none">a. Wajib Pajak melakukan pembayaran melalui kode Virtual Account yang diterbitkan berdasarkan NPWP/SPTPD pada aplikasi SILANJAK, yang muncul pada dashboard tagihan.b. Pembayaran melalui Kantor Bapenda Kabupaten Tulungagung dengan Alamat: Jl. A. Yani Timur No. 37 Tulungagung melalui QRIS, dan akan dibantu update pembayaran di sistem SILANJAK. <p>7. Pembayaran secara tunai (cash) tidak dilayani. Wajib Pajak memantau status permohonan secara</p>
--	--	---

		real-time melalui nomor tracking di dashboard SILANJAK hingga memperoleh hasil pelayanan (SPTPD, SK Pembetulan, SK Pengurangan, SK Keberatan, SK Restitusi, dll.) secara digital.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	14 Hari Kerja.
4.	Biaya / Tarif	GRATIS / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pendaftaran Wajib Pajak Baru, produk : <ul style="list-style-type: none"> • NPWP baru (PDF digital) + formulir pendaftaran 2. Pelaporan PBJT, produk : <ul style="list-style-type: none"> • SPTPD terverifikasi (PDF) + bukti pelaporan 3. Pembetulan SPTPD/SKP/STP, produk : <ul style="list-style-type: none"> • SK Pembetulan (PDF) + SPTPD revisi (PDF) 4. Pengurangan/Pembatalan SPTPD/SKP/STP, produk: <ul style="list-style-type: none"> • SK Pengurangan/Pembatalan (PDF) + SPTPD revisi (PDF) 5. Keberatan atas Pajak Terutang, produk : <ul style="list-style-type: none"> • SK Keberatan (PDF: terima/sebagian/tolak) + SPTPD revisi (jika terima) 6. Pengurangan atas Pajak Terutang, produk : <ul style="list-style-type: none"> • SK Pengurangan (PDF) + SPTPD revisi 7. Restitusi, produk : <ul style="list-style-type: none"> • SK Restitusi (PDF) + transfer ke rekening WP 8. Kompensasi, produk : <ul style="list-style-type: none"> • SK Kompensasi (PDF) + pengurangan tagihan periode berikutnya 9. Pengurangan atas Denda Administrasi, produk : <ul style="list-style-type: none"> • SK Pengurangan Denda (PDF) + SPTPD tanpa denda 10. Penentuan Kembali Tanggal Jatuh Tempo Pembayaran, produk : <ul style="list-style-type: none"> • SK Penetapan Jatuh Tempo Baru (PDF) 11. Pemberian Informasi Umum & Khusus, produk : <ul style="list-style-type: none"> • Surat Keterangan Informasi PBJT (PDF + QR code)
6.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	Email : bapenda@tulungagung.go.id Telepon/WA : (0355)320098/ 081233400540 Website : https://bapenda.tulungagung.go.id/

	IG : @bapenda.tulungagung
--	---------------------------

B. Manufacturing		
1.	Dasar Hukum	<p>8. Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2022 tentang Hubungan Keuangan antara Pemerintah Pusat dan Pemerintahan Daerah.</p> <p>9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan.</p> <p>10. Peraturan Daerah Kabupaten Tulungagung Nomor 11 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah (sebagaimana diubah dengan Perda Nomor 1 Tahun 2025).</p> <p>11. Peraturan Daerah Kabupaten Tulungagung Nomor 20 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Tulungagung sebagaimana telah diubah terakhir dengan Peraturan Daerah Kabupaten Tulungagung Nomor 2 Tahun 2023.</p> <p>12. Peraturan Bupati Tulungagung Nomor 19 Tahun 2023 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Tulungagung.</p>
2.	Sarana dan Prasarana / Fasilitas	<p>7. Ruang Pelayanan</p> <p>8. Banner/Leaflet</p> <p>9. Antrian Elektronik</p> <p>10. Komputer</p> <p>11. Meja</p> <p>12. Kursi</p> <p>13. Halaman parkir roda 2 dan roda 4</p> <p>14. Toilet</p> <p>15. Mushola</p> <p>16. Jaringan / Wifi</p>
3.	Kompetensi Pelaksana	<p>10. Berpenampilan profesional dengan menerapkan prinsip 5S (Senyum, Sapa, Salam, Sopan, dan Santun) dalam memberikan pelayanan.</p> <p>11. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP) sesuai dengan bidang tugas dan tanggung jawabnya.</p>

		<p>12. Memahami peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan standar pelayanan minimum dan keterbukaan informasi publik.</p> <p>13. Memiliki pengetahuan mengenai tata kelola pemerintahan yang baik (Good Governance).</p> <p>14. Mampu berkomunikasi secara efektif, baik secara lisan maupun tulisan.</p> <p>15. Mampu berkoordinasi secara efektif dan efisien dalam pelaksanaan tugas.</p> <p>16. Memiliki kemampuan bekerja sama dalam tim untuk mencapai tujuan organisasi.</p> <p>17. Mampu mengoperasikan komputer dan memanfaatkan teknologi informasi dasar.</p> <p>18. Memahami dan mampu menggunakan aplikasi sistem informasi layanan serta aplikasi penunjang lainnya sesuai kebutuhan pelayanan.</p>
4.	Pengawasan Internal	<p>4. Kepala Badan melaksanakan evaluasi kinerja secara periodik melalui rapat evaluasi bulanan serta rapat insidental apabila diperlukan untuk menindaklanjuti hal-hal yang bersifat strategis.</p> <p>5. Pemantauan pelaksanaan pelayanan dilakukan secara langsung oleh Kepala Badan melalui sistem pemantauan berbasis CCTV dan aplikasi digital yang dapat diakses secara real time dari ruang kerja Kepala Badan.</p> <p>6. Kepala Bidang melaksanakan verifikasi dokumen dan koordinasi melalui rapat SKPD, serta menyampaikan laporan hasil pelaksanaan dan temuan lapangan kepada Kepala Badan sebagai bahan evaluasi dan pengambilan keputusan lebih lanjut.</p>
5.	Jumlah Pelaksana	<p>8. Petugas Front Office</p> <p>9. Pegawai Back Office</p> <p>10. Kepala UPT</p> <p>11. Kepala Sub Bidang</p> <p>12. Kepala Bidang</p> <p>13. Sekretaris</p> <p>14. Kepala Badan</p>
6.	Jaminan Pelayanan	Diwujudkan melalui penyelenggaraan layanan yang berkualitas sesuai dengan Standar Operasional Prosedur

		(SOP), serta didukung oleh aparatur yang kompeten di bidangnya dengan sikap pelayanan yang profesional, ramah, cepat, terampil, dan santun.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<p>5. Keamanan produk layanan dijamin keautentikannya melalui pemberian nomor registrasi resmi yang telah tercatat dan diarsipkan secara tertib dalam administrasi perkantoran.</p> <p>6. Surat Keputusan diterbitkan dengan tanda tangan pejabat berwenang dan cap basah instansi, sebagai bentuk jaminan keaslian dan legalitas dokumen.</p> <p>7. Keselamatan, keamanan, dan integritas pelayanan publik menjadi prioritas utama.</p> <p>8. Pelayanan dilaksanakan tanpa pungutan liar, dan untuk layanan yang dikenakan retribusi, pembayaran dilakukan sesuai ketentuan yang tercantum serta disetor melalui Bendahara Penerimaan untuk selanjutnya disetorkan ke Kas Daerah secara tepat waktu dan akuntabel daerah.</p>
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksanaan	Evaluasi pelaksanaan standar pelayanan dilakukan secara periodik dua kali dalam setahun, dengan tujuan untuk mengidentifikasi perbaikan yang diperlukan serta memastikan peningkatan kualitas dan efektivitas pelayanan publik secara berkelanjutan.