



PEMERINTAH KOTA SINGKAWANG

BADAN PENDAPATAN DAERAH

Jalan : Firdaus H. Rais Singkawang 79123 Singkawang
Laman : bapenda.singkawangkota.go.id Pos-el : bapenda@singkawangkota.go.id

KEPUTUSAN KEPALA BADAN PENDAPATAN DAERAH KOTA SINGKAWANG NOMOR 000.8.3.2/1105/SET.01/2024

TENTANG

STANDAR PELAYANAN PUBLIK PADA BADAN PENDAPATAN DAERAH KOTA SINGKAWANG

KEPALA BADAN PENDAPATAN DAERAH KOTA SINGKAWANG,

- Menimbang : a. bahwa untuk melaksanakan ketentuan pasal 1 ayat (1) dan (2) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan, perlu menetapkan dan menerapkan Standar Pelayanan Publik pada Badan Pendapatan Daerah Kota Singkawang;
- b. bahwa untuk melaksanakan yang dimaksud sebagaimana dalam huruf a, perlu ditetapkan dengan Keputusan Kepala Badan Pendapatan Daerah Kota Singkawang.
- Mengingat : 1. Undang-undang Nomor 12 Tahun 2001 tentang Pembentukan Kota Singkawang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2001 Nomor 92, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4119);
2. Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2004 tentang Perbendaharaan Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 5, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4355) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2020 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2020 tentang Kebijakan Keuangan Negara dan Stabilitas Sistem Keuangan untuk Penanganan Pandemi Corona Virus Disease 2019 (Covid-19) dan/atau Dalam Rangka Menghadapi Ancaman yang Membahayakan Perekonomian Nasional dan/atau Stabilitas Sistem Keuangan Menjadi Undang-Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 134, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6516);
3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);

4. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);
5. Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2022 tentang Hubungan Keuangan antara Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 4, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6757);
6. Peraturan Pemerintah Nomor 69 Tahun 2010 tentang Tata Cara Pemberian dan Pemanfaatan Insentif Pemungutan Pajak Daerah dan Retribusi Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 119, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5161);
7. Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 2023 tentang Pemungutan Pajak Barang dan Jasa Tertentu atas Tenaga Listrik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 17, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6848);
8. Peraturan Pemerintah Nomor 35 Tahun 2023 tentang Ketentuan Umum Pajak Daerah dan Retribusi Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 85, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6881);
9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);
10. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 77 Tahun 2020 Tentang Pedoman Teknis Pengelolaan Keuangan Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 1781);
11. Peraturan Daerah Kota Singkawang Nomor 3 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Kota Singkawang Tahun 2016 Nomor 4, Tambahan Lembaran Daerah Kota Singkawang Nomor 51) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Nomor 5 Tahun 2022 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Kota Singkawang Nomor 3 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Kota Singkawang Tahun 2022 Nomor 5, Tambahan Lembaran Daerah Kota Singkawang Nomor 82);
12. Peraturan Daerah Kota Singkawang Nomor 4 Tahun 2023 Tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah (Lembaran Daerah Kota Singkawang Tahun 2023 Nomor 4, Tambahan Lembaran Daerah Kota Singkawang Nomor 84);
12. Peraturan Wali Kota Nomor 7 Tahun 2023 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Badan Pendapatan Daerah Kota Singkawang (Berita Daerah Kota Singkawang Tahun 2023 Nomor 7).

MEMUTUSKAN :

Menetapkan :

KESATU : Standar Pelayanan Publik pada Badan Pendapatan Daerah Kota Singkawang dengan rincian sebagaimana tercantum dalam lampiran yang merupakan satu kesatuan dan bagian yang tidak terpisahkan dari Keputusan ini.

KEDUA : Standar Pelayanan Publik pada Badan Pendapatan Daerah Kota Singkawang sebagaimana dalam Diktum KESATU meliputi :

- 1) Standar Pelayanan Pendaftaran PBB-P2
- 2) Standar Pelayanan Mutasi PBB-P2
- 3) Standar Pelayanan Pembetulan Ketetapan PBB-P2
- 4) Standar Pelayanan Pembatalan Ketetapan PBB-P2
- 5) Standar Pelayanan Pengurangan PBB-P2
- 6) Standar Pelayanan Keberatan PBB-P2
- 7) Standar Pelayanan Penerbitan Salinan SPPT PBB-P2
- 8) Standar Pelayanan Penerbitan Salinan SKNJOP PBB-P2
- 9) Standar Pelayanan Pembayaran PBB-P2
- 10) Standar Pelayanan Pengecekan Peta Objek Pajak PBB-P2
- 11) Standar Pelayanan Pendaftaran BPHTB
- 12) Standar Pelayanan Pendaftaran WP Reklame
- 13) Standar Pelayanan Penerbitan SKPD Reklame
- 14) Standar Pelayanan Pendaftaran Pajak Air Tanah
- 15) Standar Pelayanan Penerbitan SKPD Pajak Air Tanah
- 16) Standar Pelayanan Pembayaran Pajak Reklame dan Pajak Air Tanah
- 17) Standar Pelayanan Pendaftaran WP Pajak Mineral Bukan Logam dan Batuan (MBLB)
- 18) Standar Pelayanan Pelaporan dan Penyetoran Pajak MBLB
- 19) Standar Pelayanan Pendaftaran WP Pajak Sarang Burung Walet
- 20) Standar Pelayanan Pelaporan dan Penyetoran Pajak Sarang Burung Walet
- 21) Standar Pelayanan Pendaftaran WP PBJT
- 22) Standar Pelayanan Pelaporan dan Penyetoran Pajak PBJT
- 23) Standar Pelayanan Pengajuan Keberatan atas SKPDKB
- 24) Standar Pelayanan Konsultasi Pajak Daerah

KETIGA : Standar pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Diktum Kedua dipergunakan sebagai acuan yang dilaksanakan oleh Penyelenggara dan Pelaksana dalam penilaian kinerja pelayanan oleh Kepala Penyelenggara, Aparat Pengawas dan Masyarakat dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

KEEMPAT : Segala biaya yang timbul akibat ditetapkannya Keputusan ini, dibebankan kepada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah pada Badan Pendapatan Daerah Kota Singkawang.

KELIMA : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan dengan penetapan keputusan ini akan diadakan perbaikan seperlunya.

Ditetapkan di Singkawang
Pada tanggal 3 September 2024

Kepala Badan,



PARLINGGOMAN, S.IP.,M.M.
Pembina (IV/a)
NIP.198804102007011004

LAMPIRAN I
 KEPUTUSAN KEPALA BADAN PENDAPATAN
 DAERAH KOTA SINGKAWANG
 NOMOR 1105 TAHUN 2024
 TENTANG STANDAR PELAYANAN PUBLIK PADA
 BADAN PENDAPATAN DAERAH KOTA
 SINGKAWANG
 TANGGAL 3 SEPTEMBER 2024

Standar Pelayanan Pendaftaran PBB-P2

1). <i>Komponen Service Delivery</i>		
No	Unsur	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	: 1) Fotocopy KTP Wajib Pajak; 2) Fotocopy KK Wajib Pajak 3) Surat Kuasa bermaterai cukup jika pendaftaran dikuasakan beserta fotocopy KTP Penerima Kuasa; 4) Fotocopy NPWP jika sudah memiliki; 5) Fotocopy NPWPD jika sudah memiliki; 6) Fotocopy Nomor Induk Berusaha (NIB) jika sudah memiliki; 7) Blanko Pelayanan PBB/Surat Pemberitahuan Objek Pajak (SPOP); 8) Lampiran SPOP; 9) Fotocopy Surat Keterangan Waris bila ada; 10) Fotocopy bukti kepemilikan/penguasaan/pemanfaatan tanah (sertifikat/Akta Jual Beli/Girik/dokumen lain yang sejenis) 11) Fotocopy Persetujuan Bangunan Gedung bila ada; 12) Fotocopy PBB-P2 Pembanding/PBB-P2 yang berdekatan dengan objek PBB baru; 13) Foto Objek PBB-P2 dari 3 sudut pandang berbeda ; 14) Koordinat titik lokasi objek PBB-P2; 15) Peta lokasi Objek Pajak (dari satellite).
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	: <pre> graph TD A[Pemohon] --> B[Mengambil Nomor Antrian] B --> C[Menuju Loker Pelayanan (sesuai panggilan nomor antrian)] C --> D[Penyerahan dokumen pemohon di Loker Pelayanan] D --> A </pre>
3	Jangka Waktu Penyelesaian	: 1. Pendaftaran : 15 Menit 2. Proses Pendataan, Verifikasi Lapangan sampai Penetapan SK NJOP PBB-P2 : 30 Hari <i>setelah persyaratan dinyatakan lengkap dan valid serta tidak ada gangguan pada jaringan komunikasi data</i>
4	Biaya/Tarif	: Gratis
5	Produk Pelayanan	: 1. Tanda Bukti Pendaftaran 2. SK NJOP PBB-P2

6	Pengelola Pengaduan	:	a. Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik dapat dilakukan melalui : 1. Tatap muka langsung 2. Tertulis/tidak langsung disampaikan ke kotak pengaduan yang disediakan oleh Badan Pendapatan Daerah Kota Singkawang 3. Surat ditujukan kepada Kepala Badan Pendapatan Daerah Kota Singkawang Jl. Firdaus H Rais Kelurahan Pasiran Kec. Singkawang Barat Kota Singkawang Kode Pos 79123 4. Online (Whatsapp) • Whatsapp : 08115704022 5. Online (Sosial Media dan Website) • Facebook : Bapenda Singkawang • Instagram : bapenda.singkawang • Laman : bapenda.singkawangkota.go.id • Pos-el : bapenda@singkawangkota.go.id • SP4N Lapor b. Alur Penanganan Pengaduan  <pre> graph LR A[Pemohon Mengambil Dan Mengisi Formulir Aduan] --> B[Pemohon Memasukkan Formulir Yang Telah Di isi Ke Kotak Aduan] B --> C[Petugas Menginput Daftar Aduan (Proses Input 1 Hari Kerja)] C --> D[Tim Respon Aduan Melakukan Pemrosesan Dan Merespon Aduan] </pre> c. Jangka Waktu Pengaduan 1. Pengaduan ringan, selambat-lambatnya 1x24 jam 2. Pengaduan sedang, selambat-lambatnya 5x24 jam 3. Pengaduan berat, selambat-lambatnya 10x24 jam
2). Komponen Manufacturing			
No	Unsur		Uraian
1	Dasar Hukum	:	1. Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2022 tentang Hubungan Keuangan antara Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah ; 2. Peraturan Pemerintah Nomor 69 Tahun 2010 tentang Tata Cara Pemberian dan Pemanfaatan Insentif Pemungutan Pajak Daerah dan Retribusi Daerah; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 35 Tahun 2023 tentang Ketentuan Umum Pajak Daerah dan Retribusi Daerah;

			4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; 5. Peraturan Daerah Nomor 5 Tahun 2022 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Nomor 3 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah; 6. Peraturan Daerah Nomor 4 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah;
2	Sarana dan Prasarana	:	Sarana dan prasarana yang dimiliki yaitu : • Komputer • Printer • Scanner • Ruangan kerja • Meja Kerja • Kursi Kerja • Meja Front Office • AC • Toilet • Jaringan Internet • Tempat duduk mengantri • Ruangan laktasi dan area bermain anak • Server • Ruang Tunggu • Musola • Meja Konsultasi • Meja Pengaduan • Mesin dan Monitor Antrian • Loker Khusus Kelompok Rentan
3	Kompetensi Pelaksana	:	1. Memiliki pengetahuan tentang peraturan perundang-undangan yang terkait; 2. Memiliki pengetahuan tentang tata Kelola pemerintahan yang baik; 3. Mampu berkomunikasi baik lisan maupun tertulis; 4. Mampu berkoordinasi dengan efektif dan efisien; 5. Mampu memahami SOP; 6. Mampu berkerja sama dalam tim; 7. Mampu mengoperasikan komputer dan mampu menguasai pengetahuan teknis.
4	Pengawasan Internal	:	1. Kepala Bidang Penetapan dan Pelayanan 2. Kepala Badan
5	Pelaksana	:	Petugas front office, Staf Sub Bidang Pendataan dan Penilaian PBB dan BPHTB, Kasubbid Pendataan dan Penilaian PBB , Seluruh Personil Bidang Penetapan dan Pelayanan, Kepala Badan.
6	Jaminan Pelayanan	:	Diwujudkan dalam kualitas layanan dan produk pelayanan yang sesuai standar operasional prosedur (SOP).

7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Jaminan kerahasiaan data Wajib pajak 2. Jaminan kerahasiaan dokumen wajib pajak 3. Dijamin tidak ada intervensi dari pihak manapun yang merugikan pemohon dan pelaksana pelayanan 4. Seluruh pelayanan bebas biaya.
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi pelaksana akan dilakukan minimal 2 kali dalam 1 tahun untuk selanjutnya dilakukan perbaikan.

Kepala Badan,



PARLINGGOMAN, S.IP.,M.M.
Pembina (IV/a)
NIP.198804102007011004

LAMPIRAN II
KEPUTUSAN KEPALA BADAN PENDAPATAN
DAERAH KOTA SINGKAWANG
NOMOR 1105 TAHUN 2024
TENTANG STANDAR PELAYANAN PUBLIK PADA
BADAN PENDAPATAN DAERAH KOTA
SINGKAWANG
TANGGAL 3 SEPTEMBER 2024

Standar Pelayanan Permohonan Mutasi Objek Pajak PBB-P2

1). Komponen Service Delivery		
No	Unsur	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan :	1. Fotocopy KTP Wajib Pajak; 2. Fotocopy KK Wajib Pajak 3. Surat Kuasa bermaterai cukup jika pendaftaran dikuasakan beserta fotocopy KTP Penerima Kuasa; 4. Blanko Pelayanan PBB/Surat Pemberitahuan Objek Pajak (SPOP); 5. Blanko Lampiran Surat Pemberitahuan Objek Pajak yang telah diisi lengkap (Jika ada bangunan); 6. Fotocopy NPWP jika sudah memiliki; 7. Fotocopy NPWPD jika sudah memiliki; 8. Fotocopy Surat Keterangan Waris bila ada; 9. Fotocopy bukti kepemilikan/penguasaan/pemanfaatan tanah (sertifikat/Akta Jual Beli/Girik/dokumen lain yang sejenis) 10. Fotocopy PBB-P2 Pembanding/PBB-P2 yang berdekatan dengan objek PBB; 11. Foto Objek PBB-P2 dari 3 sudut pandang berbeda ; 12. Koordinat titik lokasi objek PBB-P2; 13. Peta lokasi Objek Pajak (dari satellite). 14. Bukti Lunas Piutang PBB-P2; 15. Fotocopy IMB bila ada.
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Pemohon Mengambil Nomor Antrian Menuju Loker Front Office Meja Depan (sesuai panggilan nomor antrian) Penyerahan dokumen pemohon di Loker pelayanan
3	Jangka Waktu Penyelesaian	1. Pendaftaran : 15 Menit 2. Proses Pendataan sampai Penetapan SK NJOP PBB-P2: 30 Hari setelah persyaratan dinyatakan lengkap dan valid serta tidak ada gangguan pada jaringan komunikasi data
4	Biaya/Tarif	Gratis
5	Produk Pelayanan	1. Tanda Bukti Pendaftaran

6	Pengelola Pengaduan	:	a. Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik dapat dilakukan melalui : 1. Tatap muka langsung 2. Tertulis/tidak langsung disampaikan ke kotak pengaduan yang disediakan oleh Badan Pendapatan Daerah Kota Singkawang 3. Surat ditujukan kepada Kepala Badan Pendapatan Daerah Kota Singkawang Jl. Firdaus H Rais Kelurahan Pasiran Kec. Singkawang Barat Kota Singkawang Kode Pos 79123 4. Online : Whatsapp : 08115704022 5. Online (Sosial Media dan Website) • Facebook : Bapenda Singkawang • Instagram : bapenda.singkawang • Laman : bapenda.singkawangkota.go.id • Pos-el : bapenda@singkawangkota.go.id • SP4N Lapor b. Alur Penanganan Pengaduan  <pre> graph LR A[Pemohon Mengambil Dan Mengisi Formulir Aduan] --> B[Pemohon Memasukkan Formulir Yang Telah Di isi Ke Kotak Aduan] B --> C[Petugas Menginput Daftar Aduan (Proses Input 1 Hari Kerial)] C --> D[Tim Respon Aduan Melakukan Pemrosesan Dan Merespon Aduan] </pre> c. Jangka Waktu Pengaduan 1. Pengaduan ringan, selambat-lambatnya 1x24 jam 2. Pengaduan sedang, selambat-lambatnya 5x24 jam 3. Pengaduan berat, selambat-lambatnya 10x24 jam
---	---------------------	---	---

2). Komponen Manufacturing		
No	Unsur	Uraian
1	Dasar Hukum	: 1. Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2022 tentang Hubungan Keuangan antara Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah ; 2. Peraturan Pemerintah Nomor 69 Tahun 2010 tentang Tata Cara Pemberian dan Pemanfaatan Insentif Pemungutan Pajak Daerah dan Retribusi Daerah; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 35 Tahun 2023 tentang Ketentuan Umum Pajak Daerah dan Retribusi Daerah; 4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang

			Pedoman Standar Pelayanan; 5. Peraturan Daerah Nomor 5 Tahun 2022 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Nomor 3 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah; 6. Peraturan Daerah Nomor 4 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah;
2	Sarana dan Prasarana	:	Sarana dan prasarana yang dimiliki yaitu : • Komputer • Printer • Scanner • Ruangan kerja • Meja Kerja • Kursi Kerja • Meja Front Office • AC • Toilet • Jaringan Internet • Tempat duduk mengantri • Ruangan laktasi dan area bermain anak • Server • Ruang Tunggu • Musola • Meja Konsultasi • Meja Pengaduan • Mesin dan Monitor Antrian • Loker Khusus Kelompok Rentan
3	Kompetensi Pelaksana	:	1. Memiliki pengetahuan tentang peraturan perundang-undangan yang terkait; 2. Memiliki pengetahuan tentang tata Kelola pemerintahan yang baik; 3. Mampu berkomunikasi baik lisan maupun tertulis; 4. Mampu berkoordinasi dengan efektif dan efisien; 5. Mampu memahami SOP; 6. Mampu berkerja sama dalam tim; 7. Mampu mengoperasikan komputer dan mampu menguasai pengetahuan teknis.
4	Pengawasan Internal	:	1. Kepala Bidang Penetapan dan Pelayanan 2. Kepala Badan
5	Pelaksana	:	Petugas front office, Staf Sub Bidang Pendataan dan Penilaian PBB-P2 dan BPHTB, Kasubbid Pendataan dan Penilaian PBB-P2 dan BPHTB, Kepala Bidang Pendataan dan Penilaian, Personil Bidang Penetapan dan Pelayanan, Personil Bidang Pengawasan, Penagihan dan Keberatan dan Kepala Badan.
6	Jaminan Pelayanan	:	Diwujudkan dalam kualitas layanan dan produk pelayanan yang sesuai standar operasional prosedur (SOP).

7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Jaminan kerahasiaan data Wajib pajak 2. Jaminan kerahasiaan dokumen wajib pajak 3. Dijamin tidak ada intervensi dari pihak manapun yang merugikan pemohon dan pelaksana pelayanan 4. Pelayanan bebas biaya.
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi pelaksana akan dilakukan minimal 2 kali dalam 1 tahun untuk selanjutnya dilakukan perbaikan.

Kepala Badan,



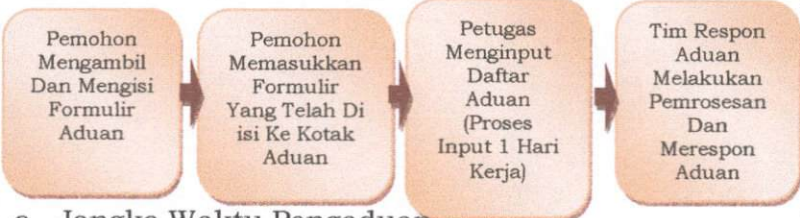
PARLINGGOMAN, S.IP.,M.M.
Pembina (IV/a)
NIP.198804102007011004



LAMPIRAN III
 KEPUTUSAN KEPALA BADAN PENDAPATAN
 DAERAH KOTA SINGKAWANG
 NOMOR 1105 TAHUN 2024
 TENTANG STANDAR PELAYANAN PUBLIK PADA
 BADAN PENDAPATAN DAERAH KOTA
 SINGKAWANG
 TANGGAL 3 SEPTEMBER 2024

Standar Pelayanan Pembetulan Ketetapan Objek Pajak PBB-P2 :

1). Komponen Service Delivery		
No	Unsur	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	: 1) Fotocopy KTP Wajib Pajak; 2) Fotocopy KK Wajib Pajak; 3) SPPT PBB-P2 yang diajukan pembetulan; 4) Blanko Pelayanan PBB-P2 (SPOP) yang telah diisi lengkap; 5) Blanko Lampiran Surat Pemberitahuan Objek Pajak yang telah diisi lengkap (Jika ada bangunan); 6) Bukti lunas piutang PBB-P2; 7) Surat Kuasa bermaterai dan KTP yang diberi Kuasa (dalam hal permohonan diajukan oleh kuasa WP); 8) Foto Objek Pajak PBB-P2; 9) Peta letak objek pajak (dari satelite);
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	: <pre> graph TD A[Pemohon] --> B[Mengambil Nomor Antrian] B --> C["Menuju Loker Front Office Meja Depan (sesuai panggilan nomor antrian)"] C --> D["Penyerahan dokumen pemohon di Loker Pelayanan"] D --> A </pre>
3	Jangka Waktu Penyelesaian	: 1. Pendaftaran : 15 Menit 2. Proses Pendataan, Verifikasi Lapangan sampai Penetapan SK NJOP PBB-P2 : 14 Hari <i>setelah persyaratan dinyatakan lengkap dan valid serta tidak ada gangguan pada jaringan komunikasi data</i>
4	Biaya/Tarif	: Gratis
5	Produk Pelayanan	: 1. Tanda Bukti Pendaftaran 2. SK NJOP PBB-P2

6	Pengelola Pengaduan	:	a. Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik dapat dilakukan melalui : 1. Tatap muka langsung 2. Tertulis/tidak langsung disampaikan ke kotak pengaduan yang disediakan oleh Badan Pendapatan Daerah Kota Singkawang 3. Surat ditujukan kepada Kepala Badan Pendapatan Daerah Kota Singkawang Jl. Firdaus H Rais Kelurahan Pasiran Kec. Singkawang Barat Kota Singkawang Kode Pos 79123 4. Online : Whatsapp : 08115704022 5. Online (Sosial Media dan Website) • Facebook : Bapenda Singkawang • Instagram : bapenda.singkawang • Laman : bapenda.singkawangkota.go.id • Pos-el : bapenda@singkawangkota.go.id • SP4N Lapor b. Alur Penanganan Pengaduan  <pre> graph LR A[Pemohon Mengambil Dan Mengisi Formulir Aduan] --> B[Pemohon Memasukkan Formulir Yang Telah Di isi Ke Kotak Aduan] B --> C[Petugas Menginput Daftar Aduan (Proses Input 1 Hari Kerja)] C --> D[Tim Respon Aduan Melakukan Pemrosesan Dan Merespon Aduan] </pre> c. Jangka Waktu Pengaduan 1. Pengaduan ringan, selambat-lambatnya 1x24 jam 2. Pengaduan sedang, selambat-lambatnya 5x24 jam 3. Pengaduan berat, selambat-lambatnya 10x24 jam
---	---------------------	---	--

2). Komponen Manufacturing

No	Unsur	:	Uraian
1	Dasar Hukum	:	1. Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2022 tentang Hubungan Keuangan antara Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah ; 2. Peraturan Pemerintah Nomor 69 Tahun 2010 tentang Tata Cara Pemberian dan Pemanfaatan Insentif Pemungutan Pajak Daerah dan Retribusi Daerah; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 35 Tahun 2023 tentang Ketentuan Umum Pajak Daerah dan Retribusi Daerah; 4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;

		5. Peraturan Daerah Nomor 5 Tahun 2022 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Nomor 3 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah; 6. Peraturan Daerah Nomor 4 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah;
2	Sarana dan Prasarana	: Sarana dan prasarana yang dimiliki yaitu : • Komputer • Printer • Scanner • Ruangan kerja • Meja Kerja • Kursi Kerja • Meja Front Office • AC • Toilet • Jaringan Internet • Tempat duduk mengantri • Ruangan laktasi dan area bermain anak • Server • Ruang Tunggu • Musola • Meja Konsultasi • Meja Pengaduan • Mesin dan Monitor Antrian • Loker Khusus Kelompok Rentan
3	Kompetensi Pelaksana	: 1. Memiliki pengetahuan tentang peraturan perundang-undangan yang terkait; 2. Memiliki pengetahuan tentang tata Kelola pemerintahan yang baik; 3. Mampu berkomunikasi baik lisan maupun tertulis; 4. Mampu berkoordinasi dengan efektif dan efisien; 5. Mampu memahami SOP; 6. Mampu berkerja sama dalam tim; 7. Mampu mengoperasikan komputer dan mampu menguasai pengetahuan teknis.
4	Pengawasan Internal	: 1. Kepala Bidang Penetapan dan Pelayanan 2. Kepala Badan
5	Pelaksana	: Petugas front office, Staf Sub Bidang Pendataan dan Penilaian PBB-P2 dan BPHTB, Kasubbid Pendataan dan Penilaian PBB-P2 dan BPHTB, Kepala Bidang Pendataan dan Penilaian, Personil Bidang Penetapan dan Pelayanan, Personil Bidang Pengawasan, Penagihan dan Keberatan dan Kepala Badan.
6	Jaminan Pelayanan	: Diwujudkan dalam kualitas layanan dan produk pelayanan yang sesuai standar operasional prosedur (SOP).

7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Jaminan kerahasiaan data Wajib pajak 2. Jaminan kerahasiaan dokumen wajib pajak 3. Dijamin tidak ada intervensi dari pihak manapun yang merugikan pemohon dan pelaksana pelayanan 4. Pelayanan bebas biaya.
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi pelaksana akan dilakukan minimal 2 kali dalam 1 tahun untuk selanjutnya dilakukan perbaikan.

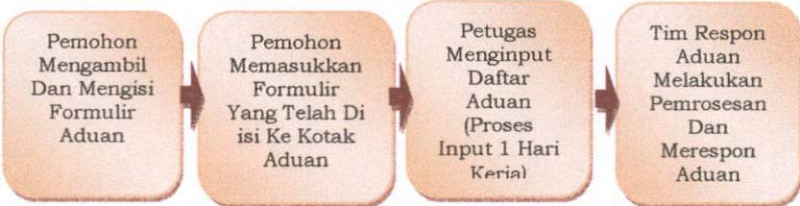
Kepala Badan,


PARLINGGOMAN, S.IP.,M.M.
Pembina (IV/a)
NIP.198804102007011004

LAMPIRAN IV
 KEPUTUSAN KEPALA BADAN PENDAPATAN
 DAERAH KOTA SINGKAWANG
 NOMOR 1105 TAHUN 2024
 TENTANG STANDAR PELAYANAN PUBLIK PADA
 BADAN PENDAPATAN DAERAH KOTA
 SINGKAWANG
 TANGGAL 3 SEPTEMBER 2024

Standar Pelayanan Pembatalan Ketetapan PBB-P2 :

1). Komponen Service Delivery		
No	Unsur	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	: 1) Fotocopy KTP Wajib Pajak; 2) Fotocopy KK Wajib Pajak; 3) SPPT PBB-P2 Asli yang diajukan pembatalan; 4) Blanko Pelayanan PBB-P2(SPOP) yang telah diisi lengkap; 5) Surat pernyataan bermaterai; 6) Mengisi dan menandatangani Form. LSPOP dengan jelas, benar dan lengkap (jika ada bangunan); 7) Bukti lunas piutang PBB-P2; 8) Surat Kuasa bermaterai dan KTP yang diberi Kuasa (dalam hal permohonan diajukan oleh kuasa WP); 9) Foto Objek Pajak PBB-P2; 10) Peta letak objek pajak (dari satelite);
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	: <pre> graph TD A[Pemohon] --> B[Mengambil Nomor Antrian] B --> C[Menuju Loker Front Office Meja Depan (sesuai panggilan nomor antrian)] C --> D[Penyerahan dokumen pemohon di Loker Pelayanan] D --> A </pre>
3	Jangka Waktu Penyelesaian	: 1. Pendaftaran : 15 Menit 2. Proses Pendataan, Verifikasi Lapangan sampai Penetapan SK NJOP PBB-P2 : 6 Bulan <i>setelah persyaratan dinyatakan lengkap dan valid serta tidak ada gangguan pada jaringan komunikasi data</i>
4	Biaya/Tarif	: Gratis
5	Produk Pelayanan	: 1. Tanda Bukti Pendaftaran 2. SK Pembatalan PBB-P2

6	Pengelola Pengaduan	:	a. Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik dapat dilakukan melalui : 1. Tatap muka langsung 2. Tertulis/tidak langsung disampaikan ke kotak pengaduan yang disediakan oleh Badan Pendapatan Daerah Kota Singkawang 3. Surat ditujukan kepada Kepala Badan Pendapatan Daerah Kota Singkawang Jl. Firdaus H Rais Kelurahan Pasiran Kec. Singkawang Barat Kota Singkawang Kode Pos 79123 4. Online : Whatsapp : 08115704022 5. Online (Sosial Media dan Website) • Facebook : Bapenda Singkawang • Instagram : bapenda.singkawang • Laman : bapenda.singkawangkota.go.id • Pos-el : bapenda@singkawangkota.go.id • SP4N Lapor b. Alur Penanganan Pengaduan  <pre>graph LR; A[Pemohon Mengambil Dan Mengisi Formulir Aduan] --> B[Pemohon Memasukkan Formulir Yang Telah Di isi Ke Kotak Aduan]; B --> C[Petugas Menginput Daftar Aduan (Proses Input 1 Hari Kerja)]; C --> D[Tim Respon Aduan Melakukan Pemrosesan Dan Merespon Aduan];</pre> c. Jangka Waktu Pengaduan 1. Pengaduan ringan, selambat-lambatnya 1x24 jam 2. Pengaduan sedang, selambat-lambatnya 5x24 jam 3. Pengaduan berat, selambat-lambatnya 10x24 jam
---	---------------------	---	--

2). <i>Komponen Manufacturing</i>		
No	Unsur	Uraian
1	Dasar Hukum	: 1. Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2022 tentang Hubungan Keuangan antara Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah ; 2. Peraturan Pemerintah Nomor 69 Tahun 2010 tentang Tata Cara Pemberian dan Pemanfaatan Insentif Pemungutan Pajak Daerah dan Retribusi Daerah; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 35 Tahun 2023 tentang Ketentuan Umum Pajak Daerah dan Retribusi Daerah; 4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;

		5. Peraturan Daerah Nomor 5 Tahun 2022 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Nomor 3 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah; 6. Peraturan Daerah Nomor 4 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah;
2	Sarana dan Prasarana	: Sarana dan prasarana yang dimiliki yaitu : • Komputer • Printer • Scanner • Ruangan kerja • Meja Kerja • Kursi Kerja • Meja Front Office • AC • Toilet • Jaringan Internet • Tempat duduk mengantri • Ruangan laktasi dan area bermain anak • Server • Ruang Tunggu • Musola • Meja Konsultasi • Meja Pengaduan • Mesin dan Monitor Antrian • Loker Khusus Kelompok Rentan
3	Kompetensi Pelaksana	: 1. Memiliki pengetahuan tentang peraturan perundang-undangan yang terkait; 2. Memiliki pengetahuan tentang tata Kelola pemerintahan yang baik; 3. Mampu berkomunikasi baik lisan maupun tertulis; 4. Mampu berkoordinasi dengan efektif dan efisien; 5. Mampu memahami SOP; 6. Mampu berkerja sama dalam tim; 7. Mampu mengoperasikan komputer dan mampu menguasai pengetahuan teknis.
4	Pengawasan Internal	: 1. Kepala Bidang Penetapan dan Pelayanan 2. Kepala Badan
5	Pelaksana	: Petugas front office, Staf Sub Bidang Pendataan dan Penilaian PBB-P2 dan BPHTB, Kasubbid Pendataan dan Penilaian PBB-P2 dan BPHTB, Kepala Bidang Pendataan dan Penilaian, Personil Bidang Penetapan dan Pelayanan, Personil Bidang Pengawasan, Penagihan dan Keberatan dan Kepala Badan.
6	Jaminan Pelayanan	: Diwujudkan dalam kualitas layanan dan produk pelayanan yang sesuai standar operasional prosedur (SOP).

7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Jaminan kerahasiaan data Wajib pajak 2. Jaminan kerahasiaan dokumen wajib pajak 3. Dijamin tidak ada intervensi dari pihak manapun yang merugikan pemohon dan pelaksana pelayanan 4. Pelayanan bebas biaya.
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi pelaksana akan dilakukan minimal 2 kali dalam 1 tahun untuk selanjutnya dilakukan perbaikan.

Kepala Badan,

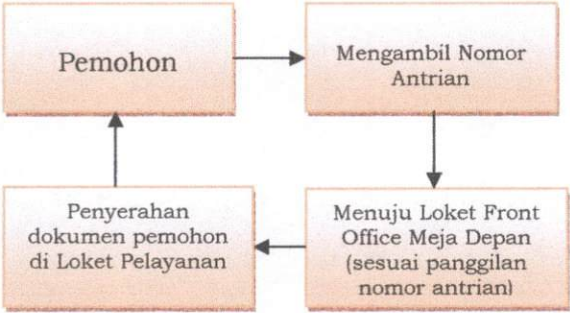


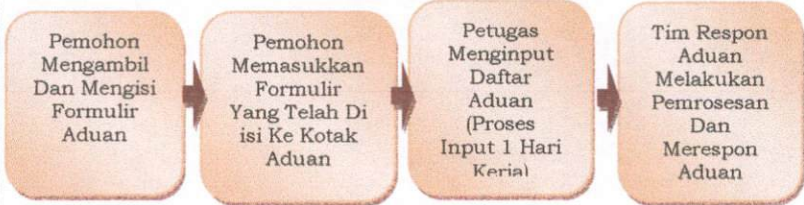
PARLINGGOMAN, S.IP.,M.M.
Pembina (IV/a)
NIP.198804102007011004



LAMPIRAN V
 KEPUTUSAN KEPALA BADAN PENDAPATAN
 DAERAH KOTA SINGKAWANG
 NOMOR 1105 TAHUN 2024
 TENTANG STANDAR PELAYANAN PUBLIK PADA
 BADAN PENDAPATAN DAERAH KOTA
 SINGKAWANG
 TANGGAL 3 SEPTEMBER 2024

Standar Pelayanan Pengurangan PBB-P2 :

1). Komponen Service Delivery		
No	Unsur	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan :	1) Fotocopy KTP Wajib Pajak; 2) SPPT PBB-P2 Asli yang diajukan pengurangan; 3) Blanko Pelayanan PBB-P2 (SPOP) yang telah diisi lengkap; 4) Foto Objek Pajak PBB-P2; 5) Fotocopy bukti kepemilikan/penguasaan/pemanfaatan tanah (sertifikat/SKT) 6) Surat Permohonan Pengurangan atas PBB-P2; 7) Bukti yang menerangkan/menunjukkan ketidakmampuan membayar
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur :	 <pre> graph TD A[Pemohon] --> B[Mengambil Nomor Antrian] B --> C[Menuju Loker Front Office Meja Depan (sesuai panggilan nomor antrian)] C --> D[Penyerahan dokumen pemohon di Loker Pelayanan] D --> A </pre>
3	Jangka Waktu Penyelesaian :	a. Pendaftaran : 15 menit b. Proses Penelitian Berkas dan Lapangan : 6 Bulan setelah persyaratan dinyatakan lengkap dan valid serta tidak ada gangguan pada jaringan komunikasi data
4	Biaya/Tarif :	Gratis
5	Produk Pelayanan :	a. Tanda Terima Pendaftaran; b. SK Pengurangan PBB-P2.
6	Pengelola Pengaduan :	a. Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik dapat dilakukan melalui : 1. Tatap muka langsung 2. Tertulis/tidak langsung disampaikan ke kotak pengaduan yang disediakan oleh Badan Pendapatan Daerah Kota Singkawang 3. Surat ditujukan kepada Kepala Badan Pendapatan Daerah Kota Singkawang Jl. Firdaus H Rais Kelurahan Pasiran Kec. Singkawang Barat Kota Singkawang Kode Pos 79123 4. Online :

		Whatsapp : 08115704022 5. Online (Sosial Media dan Website) • Facebook : Bapenda Singkawang • Instagram : bapenda.singkawang • Laman : bapenda.singkawangkota.go.id • Pos-el : bapenda@singkawangkota.go.id • SP4N Lapor b. Alur Penanganan Pengaduan  <pre>graph LR; A[Pemohon Mengambil Dan Mengisi Formulir Aduan] --> B[Pemohon Memasukkan Formulir Yang Telah Di isi Ke Kotak Aduan]; B --> C[Petugas Menginput Daftar Aduan (Proses Input 1 Hari Kerial)]; C --> D[Tim Respon Aduan Melakukan Pemrosesan Dan Merespon Aduan];</pre> c. Jangka Waktu Pengaduan 6. Pengaduan ringan, selambat-lambatnya 1x24 jam 7. Pengaduan sedang, selambat-lambatnya 5x24 jam 8. Pengaduan berat, selambat-lambatnya 10x24 jam
2). Komponen Manufacturing		
No	Unsur	Uraian
1	Dasar Hukum	: 1. Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2022 tentang Hubungan Keuangan antara Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah ; 2. Peraturan Pemerintah Nomor 69 Tahun 2010 tentang Tata Cara Pemberian dan Pemanfaatan Insentif Pemungutan Pajak Daerah dan Retribusi Daerah; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 35 Tahun 2023 tentang Ketentuan Umum Pajak Daerah dan Retribusi Daerah; 4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; 5. Peraturan Daerah Nomor 5 Tahun 2022tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Nomor 3 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah; 6. Peraturan Daerah Nomor 4 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah;
2	Sarana dan Prasarana	: Sarana dan prasarana yang dimiliki yaitu : • Komputer • Printer • Scanner • Ruangan kerja • Meja Kerja • Kursi Kerja

			• Meja Front Office • AC • Toilet • Jaringan Internet • Tempat duduk mengantri • Ruangan laktasi dan area bermain anak • Server • Ruang Tunggu • Musola • Meja Konsultasi • Meja Pengaduan • Mesin dan Monitor Antrian • Loker Khusus Kelompok Rentan
3	Kompetensi Pelaksana	:	1. Memiliki pengetahuan tentang peraturan perundang-undangan yang terkait; 2. Memiliki pengetahuan tentang tata Kelolapemerintahan yang baik; 3. Mampu berkomunikasi baik lisan maupun tertulis; 4. Mampu berkoordinasi dengan efektif dan efisien; 5. Mampu memahami SOP; 6. Mampu berkerja sama dalam tim; 7. Mampu mengoperasikan komputer dan mampu menguasai pengetahuan teknis.
4	Pengawasan Internal	:	1. Kepala Bidang Penetapan dan Pelayanan 2. Kepala Badan
5	Pelaksana	:	Petugas front office, Staf Sub Bidang Pendataan dan Penilaian PBB-P2 dan BPHTB, Kasubbid Pendataan dan Penilaian PBB-P2 dan BPHTB, Kepala Bidang Pendataan dan Penilaian, Personil Bidang Penetapan dan Pelayanan, Personil Bidang Pengawasan, Penagihan dan Keberatan dan Kepala Badan.
6	Jaminan Pelayanan	:	Diwujudkan dalam kualitas layanan dan produk pelayanan yang sesuai standar operasional prosedur (SOP).
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	:	1. Jaminan kerahasiaan data Wajib pajak 2. Jaminan kerahasiaan dokumen wajib pajak 3. Dijamin tidak ada intervensi dari pihak manapun yang merugikan pemohon dan pelaksana pelayanan 4. Pelayanan bebas biaya.
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	:	Evaluasi pelaksana akan dilakukan minimal 2 kali dalam 1 tahun untuk selanjutnya dilakukan perbaikan.

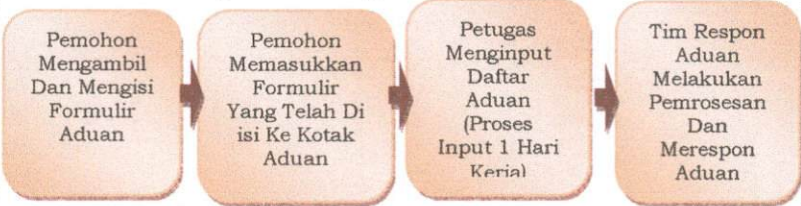
Kepala Badan,

PARLINGGOMAN, S.IP.,M.M.
Pembina (IV/a)
NIP.198804102007011004

LAMPIRAN VI
 KEPUTUSAN KEPALA BADAN PENDAPATAN
 DAERAH KOTA SINGKAWANG
 NOMOR 1105 TAHUN 2024
 TENTANG STANDAR PELAYANAN PUBLIK PADA
 BADAN PENDAPATAN DAERAH KOTA
 SINGKAWANG
 TANGGAL 3 SEPTEMBER 2024

Standar Pelayanan Keberatan PBB-P2 :

1). Komponen Service Delivery		
No	Unsur	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	: 1) Fotocopy KTP Wajib Pajak; 2) Fotocpoy SPPT PBB-P2 Asli yang diajukan keberatan; 3) Blanko Pelayanan PBB-P2 (SPOP) yang telah diisi lengkap; 4) Foto Objek Pajak PBB-P2; 5) Fotocopy bukti kepemilikan/penguasaan/pemanfaatan tanah (sertifikat) 6) Fotocopy PBB-P2 Pembanding/PBB-P2 yang berdekatan dengan objek PBB (opsional)
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	: <pre> graph TD A[Pemohon] --> B[Mengambil Nomor Antrian] B --> C[Menuju Loker Front Office Meja Depan (sesuai panggilan nomor antrian)] C --> D[Penyerahan dokumen pemohon di Loker Pelayanan] D --> A </pre>
3	Jangka Waktu Penyelesaian	: a. Pendaftaran : 15 menit b. Penelitian kantor dan lapangan : 6 bulan setelah persyaratan dinyatakan lengkap dan valid serta tidak ada gangguan pada jaringan komunikasi data
4	Biaya/Tarif	: Gratis
5	Produk Pelayanan	: a. Tanda Terima Pembayaran; b. SK Keberatan PBB-P2.

6	Pengelola Pengaduan	:	a. Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik dapat dilakukan melalui : 1. Tatap muka langsung 2. Tertulis/tidak langsung disampaikan ke kotak pengaduan yang disediakan oleh Badan Pendapatan Daerah Kota Singkawang 3. Surat ditujukan kepada Kepala Badan Pendapatan Daerah Kota Singkawang Jl. Firdaus H Rais Kelurahan Pasiran Kec. Singkawang Barat Kota Singkawang Kode Pos 79123 4. Online : Whatsapp : 08115704022 5. Online (Sosial Media dan Website) • Facebook : Bapenda Singkawang • Instagram : bapenda.singkawang • Laman : bapenda.singkawangkota.go.id • Pos-el : bapenda@singkawangkota.go.id • SP4N Lapor b. Alur Penanganan Pengaduan  <pre> graph LR A[Pemohon Mengambil Dan Mengisi Formulir Aduan] --> B[Pemohon Memasukkan Formulir Yang Telah Di isi Ke Kotak Aduan] B --> C[Petugas Menginput Daftar Aduan (Proses Input 1 Hari Kerja)] C --> D[Tim Respon Aduan Melakukan Pemrosesan Dan Merespon Aduan] </pre> c. Jangka Waktu Pengaduan 6. Pengaduan ringan, selambat-lambatnya 1x24 jam 7. Pengaduan sedang, selambat-lambatnya 5x24 jam 8. Pengaduan berat, selambat-lambatnya 10x24 jam
---	---------------------	---	--

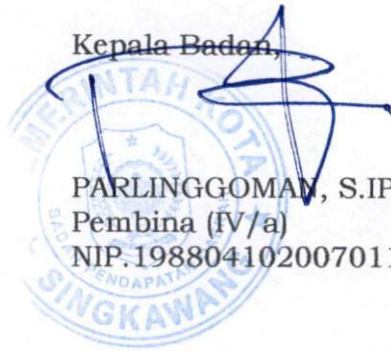
2). **Komponen Manufacturing**

No	Unsur		Uraian
1	Dasar Hukum	:	1. Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2022 tentang Hubungan Keuangan antara Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah ; 2. Peraturan Pemerintah Nomor 69 Tahun 2010 tentang Tata Cara Pemberian dan Pemanfaatan Insentif Pemungutan Pajak Daerah dan Retribusi Daerah; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 35 Tahun 2023 tentang Ketentuan Umum Pajak Daerah dan Retribusi Daerah; 4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; 5. Peraturan Daerah Nomor 5 Tahun 2022tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Nomor 3 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan

		Perangkat Daerah; 6. Peraturan Daerah Nomor 4 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah;
2	Sarana dan Prasarana	: Sarana dan prasarana yang dimiliki yaitu : • Komputer • Printer • Scanner • Ruangan kerja • Meja Kerja • Kursi Kerja • Meja Front Office • AC • Toilet • Jaringan Internet • Tempat duduk mengantri • Ruangan laktasi dan area bermain anak • Server • Ruang Tunggu • Musola • Meja Konsultasi • Meja Pengaduan • Mesin dan Monitor Antrian • Loker Khusus Kelompok Rentan
3	Kompetensi Pelaksana	: 1. Memiliki pengetahuan tentang peraturan perundang-undangan yang terkait; 2. Memiliki pengetahuan tentang tata Kelolapemerintahan yang baik; 3. Mampu berkomunikasi baik lisan maupun tertulis; 4. Mampu berkoordinasi dengan efektif dan efisien; 5. Mampu memahami SOP; 6. Mampu berkerja sama dalam tim; 7. Mampu mengoperasikan komputer dan 8. mampumenguasai pengetahuan teknis.
4	Pengawasan Internal	: 1. Kepala Bidang Penetapan dan Pelayanan 2. Kepala Badan
5	Pelaksana	: Petugas front office, Seluruh Personil Bidang Pendataan dan Penilaian, Seluruh Personil Bidang Penetapan dan Pelayanan, Seluruh Personil Bidang Pengawasan, Penagihan dan Keberata dan Kepala Badan.
6	Jaminan Pelayanan	: Diwujudkan dalam kualitas layanan dan produk pelayanan yang sesuai standar operasional prosedur (SOP).
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Jaminan kerahasiaan data Wajib pajak 2. Jaminan kerahasiaan dokumen wajib pajak 3. Dijamin tidak ada intervensi dari pihak manapun yang merugikan pemohon dan pelaksana pelayanan 4. Pelayanan bebas biaya.

8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi pelaksana akan dilakukan minimal 2 kali dalam 1 tahun untuk selanjutnya dilakukan perbaikan.
---	----------------------------	---

Kepala Badan,



PARLINGGOMAN, S.IP.,M.M.
Pembina (IV/a)
NIP.198804102007011004

LAMPIRAN VII
 KEPUTUSAN KEPALA BADAN PENDAPATAN
 DAERAH KOTA SINGKAWANG
 NOMOR 1105 TAHUN 2024
 TENTANG STANDAR PELAYANAN PUBLIK PADA
 BADAN PENDAPATAN DAERAH KOTA
 SINGKAWANG
 TANGGAL 3 SEPTEMBER 2024

Standar Pelayanan Penerbitan Salinan SPPT PBB-P2 :

1). Komponen Service Delivery		
No	Unsur	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	: 1) Fotocopy KTP Wajib Pajak; 2) SPPT PBB-P2/SK NJOP/Dokumen lainnya yang mencantumkan NOP;
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	: <pre> graph TD A[Pemohon] --> B[Mengambil Nomor Antrian] B --> C["Menuju Loker Front Office Meja Depan (sesuai panggilan nomor antrian)"] C --> D["Penyerahan dokumen pemohon di Loker Pelayanan"] D --> A </pre>
3	Jangka Waktu Penyelesaian	: 10 menit <i>setelah persyaratan dinyatakan lengkap dan valid serta tidak ada gangguan pada jaringan komunikasi data</i>
4	Biaya/Tarif	: Gratis
5	Produk Pelayanan	: Salinan SPPT PBB-P2;
6	Pengelola Pengaduan	: a. Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik dapat dilakukan melalui : 1. Tatap muka langsung 2. Tertulis/tidak langsung disampaikan ke kotak pengaduan yang disediakan oleh Badan Pendapatan Daerah Kota Singkawang 3. Surat ditujukan kepada Kepala Badan Pendapatan Daerah Kota Singkawang Jl. Firdaus H Rais Kelurahan Pasiran Kec. Singkawang Barat Kota Singkawang Kode Pos 79123 4. Online : Whatsapp : 08115704022 5. Online (Sosial Media dan Website) • Facebook : Bapenda Singkawang • Instagram : bapenda.singkawang • Laman : bapenda.singkawangkota.go.id • Pos-el : bapenda@singkawangkota.go.id • SP4N Lapor

		b. Alur Penanganan Pengaduan  <pre> graph LR A[Pemohon Mengambil Dan Mengisi Formulir Aduan] --> B[Pemohon Memasukkan Formulir Yang Telah Di isi Ke Kotak Aduan] B --> C[Petugas Menginput Daftar Aduan (Proses Input 1 Hari Kerial)] C --> D[Tim Respon Aduan Melakukan Pemrosesan Dan Merespon Aduan] </pre> c. Jangka Waktu Pengaduan 1. Pengaduan ringan, selambat-lambatnya 1x24 jam 2. Pengaduan sedang, selambat-lambatnya 5x24 jam 3. Pengaduan berat, selambat-lambatnya 10x24 jam
--	--	--

2). <i>Komponen Manufacturing</i>		
No	Unsur	Uraian
1	Dasar Hukum	: 1. Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2022 tentang Hubungan Keuangan antara Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah ; 2. Peraturan Pemerintah Nomor 69 Tahun 2010 tentang Tata Cara Pemberian dan Pemanfaatan Insentif Pemungutan Pajak Daerah dan Retribusi Daerah; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 35 Tahun 2023 tentang Ketentuan Umum Pajak Daerah dan Retribusi Daerah; 4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; 5. Peraturan Daerah Nomor 5 Tahun 2022tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Nomor 3 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah; 6. Peraturan Daerah Nomor 4 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah;
2	Sarana dan Prasarana	: Sarana dan prasarana yang dimiliki yaitu : • Komputer • Printer • Scanner • Ruangan kerja • Meja Kerja • Kursi Kerja • Meja Front Office • AC • Toilet • Jaringan Internet • Tempat duduk mengantri • Ruangan laktasi dan area bermain anak • Server

			• Ruang Tunggu • Musola • Meja Konsultasi • Meja Pengaduan • Mesin dan Monitor Antrian • Loker Khusus Kelompok Rentan
3	Kompetensi Pelaksana	:	1. Memiliki pengetahuan tentang peraturan perundang-undangan yang terkait; 2. Memiliki pengetahuan tentang tata Kelolapemerintahan yang baik; 3. Mampu berkomunikasi baik lisan maupun tertulis; 4. Mampu berkoordinasi dengan efektif dan efisien; 5. Mampu memahami SOP; 6. Mampu berkerja sama dalam tim; 7. Mampu mengoperasikan komputer dan mampu menguasai pengetahuan teknis.
4	Pengawasan Internal	:	1. Kepala Bidang Penetapan dan Pelayanan 2. Kepala Badan
5	Pelaksana	:	Petugas front office, Staf Sub Bidang Pendataan dan Penilaian PBB-P2dan BPHTB, Kepala Bidang Pendataan dan Penilaian, dan Kepala Badan.
6	Jaminan Pelayanan	:	Diwujudkan dalam kualitas layanan dan produk pelayanan yang sesuai standar operasional prosedur (SOP).
7	Jaminan Keamanan danKeselamatan Pelayanan		1. Jaminan kerahasiaan data Wajib pajak 2. Jaminan kerahasiaan dokumen wajib pajak 3. Dijamin tidak ada intervensi dari pihak manapun yang merugikan pemohon dan pelaksana pelayanan 4. Pelayanan bebas biaya.
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana		Evaluasi pelaksana akan dilakukan minimal 2 kali dalam 1 tahun untuk selanjutnya dilakukan perbaikan.

Kepala Badan,



PARLINGGOMAN, S.IP.,M.M.
Pembina (IV/a)
NIP.198804102007011004

LAMPIRAN VIII
 KEPUTUSAN KEPALA BADAN PENDAPATAN
 DAERAH KOTA SINGKAWANG
 NOMOR 1105 TAHUN 2024
 TENTANG STANDAR PELAYANAN PUBLIK PADA
 BADAN PENDAPATAN DAERAH KOTA
 SINGKAWANG
 TANGGAL 3 SEPTEMBER 2024

Standar Pelayanan Penerbitan Salinan SK NJOP PBB-P2 :

1). Komponen Service Delivery			
No	Unsur		Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	:	1. Formulir Blanko Pelayanan PBB-P2 (SPOP) yang telah diisi oleh pemohon; 2. Fotocopi KTP Wajib Pajak; 3. Surat Kuasa Bermaterai dan KTP penerima Kuasa (apabila permohonan diajukan oleh kuasa wajib pajak)
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	:	<pre> graph TD A[Pemohon] --> B[Mengambil Nomor Antrian] B --> C[Menuju Loker Front Office Meja Depan (sesuai panggilan nomor antrian)] C --> D[Penyerahan dokumen pemohon di Loker Pelayanan] D --> A </pre>
3	Jangka Waktu Penyelesaian	:	10 menit <i>setelah persyaratan dinyatakan lengkap dan valid serta tidak ada gangguan pada jaringan komunikasi data</i>
4	Biaya/Tarif	:	Gratis
5	Produk Pelayanan	:	Salinan SK NJOP;
6	Pengelola Pengaduan	:	a. Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik dapat dilakukan melalui : 1. Tatap muka langsung 2. Tertulis/tidak langsung disampaikan ke kotak pengaduan yang disediakan oleh Badan Pendapatan Daerah Kota Singkawang 3. Surat ditujukan kepada Kepala Badan Pendapatan Daerah Kota Singkawang Jl. Firdaus H Rais Kelurahan Pasiran Kec. Singkawang Barat Kota Singkawang Kode Pos 79123 4. Online : Whatsapp : 08115704022 5. Online (Sosial Media dan Website) • Facebook : Bapenda Singkawang Instagram : bapenda.singkawang

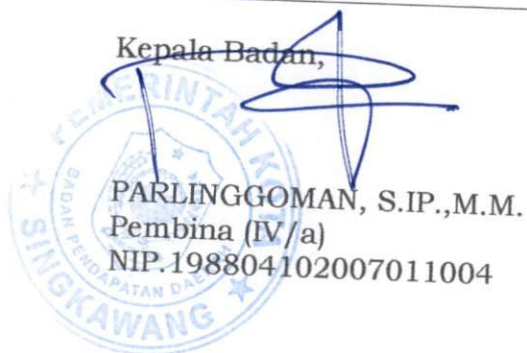
		• Laman : bapenda.singkawangkota.go.id • Pos-el : bapenda@singkawangkota.go.id • SP4N Lapor b. Alur Penanganan Pengaduan  <pre> graph LR A[Pemohon Mengambil Dan Mengisi Formulir Aduan] --> B[Pemohon Memasukkan Formulir Yang Telah Di isi Ke Kotak Aduan] B --> C[Petugas Menginput Daftar Aduan (Proses Input 1 Hari Kerial)] C --> D[Tim Respon Aduan Melakukan Pemrosesan Dan Merespon Aduan] </pre> c. Jangka Waktu Pengaduan 1. Pengaduan ringan, selambat-lambatnya 1x24 jam 2. Pengaduan sedang, selambat-lambatnya 5x24 jam 3. Pengaduan berat, selambat-lambatnya 10x24 jam
--	--	--

2). Komponen Manufacturing

No	Unsur	Uraian
1	Dasar Hukum	: 1. Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2022 tentang Hubungan Keuangan antara Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah ; 2. Peraturan Pemerintah Nomor 69 Tahun 2010 tentang Tata Cara Pemberian dan Pemanfaatan Insentif Pemungutan Pajak Daerah dan Retribusi Daerah; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 35 Tahun 2023 tentang Ketentuan Umum Pajak Daerah dan Retribusi Daerah; 4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; 5. Peraturan Daerah Nomor 5 Tahun 2022tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Nomor 3 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah; 6. Peraturan Daerah Nomor 4 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah;
2	Sarana dan Prasarana	: Sarana dan prasarana yang dimiliki yaitu : • Komputer • Printer • Scanner • Ruang kerja • Meja Kerja • Kursi Kerja • Meja Front Office • AC • Toilet • Jaringan Internet • Tempat duduk mengantri

			• Ruang laktasi dan area bermain anak • Server • Ruang Tunggu • Musola • Meja Konsultasi • Meja Pengaduan • Mesin dan Monitor Antrian • Loker Khusus Kelompok Rentan
3	Kompetensi Pelaksana	:	1. Memiliki pengetahuan tentang peraturan perundang-undangan yang terkait; 2. Memiliki pengetahuan tentang tata Kelolapemerintahan yang baik; 3. Mampu berkomunikasi baik lisan maupun tertulis; 4. Mampu berkoordinasi dengan efektif dan efisien; 5. Mampu memahami SOP; 6. Mampu berkerja sama dalam tim; 7. Mampu mengoperasikan komputer dan mampumenguasai pengetahuan teknis.
4	Pengawasan Internal	:	1. Kepala Bidang Penetapan dan Pelayanan 2. Kepala Badan
5	Pelaksana	:	Petugas front office, Staf Sub Bidang Pendataan dan Penilaian PBB-P2dan BPHTB, Kepala Bidang Pendataan dan Penilaian, dan Kepala Badan.
6	Jaminan Pelayanan	:	Diwujudkan dalam kualitas layanan dan produk pelayanan yang sesuai standar operasional prosedur (SOP).
7	Jaminan Keamanan danKeselamatan Pelayanan	:	1. Jaminan kerahasiaan data Wajib pajak 2. Jaminan kerahasiaan dokumen wajib pajak 3. Dijamin tidak ada intervensi dari pihak manapun yang merugikan pemohon dan pelaksana pelayanan 4. Pelayanan bebas biaya.
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	:	Evaluasi pelaksana akan dilakukan minimal 2 kali dalam 1 tahun untuk selanjutnya dilakukan perbaikan.

Kepala Badan,



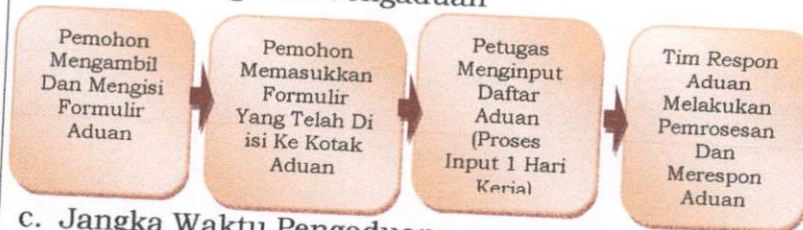
 PARLINGGOMAN, S.IP.,M.M.
 Pembina (IV/a)
 NIP.198804102007011004

LAMPIRAN IX
 KEPUTUSAN KEPALA BADAN PENDAPATAN
 DAERAH KOTA SINGKAWANG
 NOMOR 1105 TAHUN 2024
 TENTANG STANDAR PELAYANAN PUBLIK PADA
 BADAN PENDAPATAN DAERAH KOTA
 SINGKAWANG
 TANGGAL 3 SEPTEMBER 2024

Standar Pelayanan Pembayaran PBB-P2

1). <i>Komponen Service Delivery</i>		
No	Unsur	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	: 1. SPPT PBB-P2 2. Fotocopy Sertifikat/SHM (opsional) 3. Bukti Pembayaran PBB-P2 Tahun sebelumnya (opsional)
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	:  <pre> graph TD A[Pemohon] --> B[Mengambil Nomor Antrian] B --> C["Menuju Loker Front Office Meja Depan (sesuai panggilan nomor antrian)"] C --> D["Penyerahan dokumen pemohon di Loker pengambilan"] D --> A </pre>
3	Jangka Waktu Penyelesaian	: 15 Menit <i>setelah persyaratan dinyatakan lengkap dan valid serta tidak ada gangguan pada jaringan komunikasi data</i>
4	Biaya/Tarif	: Sesuai Ketentuan Perda Kota Singkawang Nomor 4 Tahun 2023
5	Produk Pelayanan	: Surat Tanda Terima Setoran (STTS).
6	Pengelola Pengaduan	: a. Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik dapat dilakukan melalui : 1. Tatap muka langsung 2. Tertulis/tidak langsung disampaikan ke kotak pengaduan yang disediakan oleh Badan Pendapatan Daerah Kota Singkawang 3. Surat ditujukan kepada Kepala Badan Pendapatan Daerah Kota Singkawang Jl. Firdaus H Rais Kelurahan Pasiran Kec. Singkawang Barat Kota Singkawang Kode Pos 79123 4. Online : Whatsapp : 08115704022 5. Online (Sosial Media dan Website) • Facebook : Bapenda Singkawang • Instagram : bapenda.singkawang • Laman : bapenda.singkawangkota.go.id • Pos-el : bapenda@singkawangkota.go.id • SP4N Lapor

b. Alur Penanganan Pengaduan



c. Jangka Waktu Pengaduan

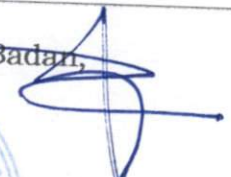
1. Pengaduan ringan, selambat-lambatnya 1x24 jam
2. Pengaduan sedang, selambat-lambatnya 5x24 jam
3. Pengaduan berat, selambat-lambatnya 10x24 jam

2). *Komponen Manufacturing*

No	Unsur	Uraian
1	Dasar Hukum	: 1. Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2022 tentang Hubungan Keuangan antara Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah ; 2. Peraturan Pemerintah Nomor 69 Tahun 2010 tentang Tata Cara Pemberian dan Pemanfaatan Insentif Pemungutan Pajak Daerah dan Retribusi Daerah; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 35 Tahun 2023 tentang Ketentuan Umum Pajak Daerah dan Retribusi Daerah; 4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; 5. Peraturan Daerah Nomor 5 Tahun 2022tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Nomor 3 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah; 6. Peraturan Daerah Nomor 4 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah;
2	Sarana dan Prasarana	: Sarana dan prasarana yang dimiliki yaitu : • Komputer • Printer • Scanner • Ruangan kerja • Meja Kerja • Kursi Kerja • Meja Front Office • AC • Toilet • Jaringan Internet • Tempat duduk mengantri • Ruangan laktasi dan area bermain anak • Server

			• Ruang Tunggu • Musola • Meja Konsultasi • Meja Pengaduan • Mesin dan Monitor Antrian • Loker khusus untuk kelompok rentan
3	Kompetensi Pelaksana	:	1. Memiliki pengetahuan tentang peraturan perundang-undangan yang terkait; 2. Memiliki pengetahuan tentang tata Kelolapemerintahan yang baik; 3. Mampu berkomunikasi baik lisan maupun tertulis; 4. Mampu berkoordinasi dengan efektif dan efisien; 5. Mampu memahami SOP; 6. Mampu berkerja sama dalam tim; Mampu mengoperasikan komputer dan mampumenguasai pengetahuan teknis.
4	Pengawasan Internal	:	1. Kepala Bidang Penetapan dan Pelayanan. 2. Kepala Badan
5	Pelaksana	:	Bendahara Penerimaan dan Kepala Badan.
6	Jaminan Pelayanan	:	Diwujudkan dalam kualitas layanan dan produk pelayanan yang sesuai standar operasional prosedur (SOP).
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	:	1. Jaminan kerahasiaan data Wajib pajak 2. Jaminan kerahasiaan dokumen wajib pajak 3. Dijamin tidak ada intervensi dari pihak manapun yang merugikan pemohon dan pelaksana pelayanan
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	:	Evaluasi pelaksana akan dilakukan minimal 2 kali dalam 1 tahun untuk selanjutnya dilakukan perbaikan.

Kepala Badan,



PARLINGGOMAN, S.IP.,M.M.
Pembina (IV/a)
NIP.198804102007011004



LAMPIRAN X
 KEPUTUSAN KEPALA BADAN PENDAPATAN
 DAERAH KOTA SINGKAWANG
 NOMOR 1105 TAHUN 2024
 TENTANG STANDAR PELAYANAN PUBLIK PADA
 BADAN PENDAPATAN DAERAH KOTA
 SINGKAWANG
 TANGGAL 3 SEPTEMBER 2024

Standar Pelayanan Pengecekan Peta Objek Pajak PBB-P2

1). Komponen Service Delivery			
No	Unsur		Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	:	1. Fotocopi KTP Wajib Pajak; 2. Fotocopy bukti kepemilikan/penguasaan/ pemanfaatan tanah (sertifikat/ SKT dll)
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	:	 <pre> graph TD A[Pemohon] --> B[Mengambil Nomor Antrian] B --> C["Menuju Loker Front Office Meja Depan (sesuai panggilan nomor antrian)"] C --> D["Penyerahan dokumen pemohon di Loker pengambilan"] D --> A </pre>
3	Jangka Waktu Penyelesaian	:	30 Menit <i>setelah persyaratan dinyatakan lengkap dan valid serta tidak ada gangguan pada jaringan komunikasi data</i>
4	Biaya/Tarif	:	Gratis
5	Produk Pelayanan	:	Print Out Peta Objek Pajak dan Titik Koordinat Objek Pajak
6	Pengelola Pengaduan	:	a. Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik dapat dilakukan melalui : 1. Tatap muka langsung 2. Tertulis/tidak langsung disampaikan ke kotak pengaduan yang disediakan oleh Badan Pendapatan Daerah Kota Singkawang 3. Surat ditujukan kepada Kepala Badan Pendapatan Daerah Kota Singkawang Jl. Firdaus H Rais Kelurahan Pasiran Kec. Singkawang Barat Kota Singkawang Kode Pos 79123 4. Online : Whatsapp : 08115704022 5. Online (Sosial Media dan Website) • Facebook : Bapenda Singkawang • Instagram : bapenda.singkawang • Laman : bapenda.singkawangkota.go.id • Pos-el : bapenda@singkawangkota.go.id • SP4N Lapor b. Alur Penanganan Pengaduan



c. Jangka Waktu Pengaduan

1. Pengaduan ringan, selambat-lambatnya 1x24 jam
2. Pengaduan sedang, selambat-lambatnya 5x24 jam
3. Pengaduan berat, selambat-lambatnya 10x24 jam

2). Komponen Manufacturing

No	Unsur	Uraian
1	Dasar Hukum	: 1. Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2022 tentang Hubungan Keuangan antara Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah ; 2. Peraturan Pemerintah Nomor 69 Tahun 2010 tentang Tata Cara Pemberian dan Pemanfaatan Insentif Pemungutan Pajak Daerah dan Retribusi Daerah; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 35 Tahun 2023 tentang Ketentuan Umum Pajak Daerah dan Retribusi Daerah; 4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; 5. Peraturan Daerah Nomor 5 Tahun 2022 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Nomor 3 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah; 6. Peraturan Daerah Nomor 4 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah;
2	Sarana dan Prasarana	: Sarana dan prasarana yang dimiliki yaitu : • Komputer • Printer • Scanner • Ruang kerja • Meja Kerja • Kursi Kerja • Meja Front Office • AC • Toilet • Jaringan Internet • Tempat duduk mengantri • Ruang laktasi dan area bermain anak • Server • Ruang Tunggu • Musola

		• Meja Konsultasi • Meja Pengaduan • Mesin dan Monitor Antrian • Loker khusus untuk kelompok rentan
3	Kompetensi Pelaksana :	1. Memiliki pengetahuan tentang peraturan perundang-undangan yang terkait; 2. Memiliki pengetahuan tentang tata kelola pemerintahan yang baik; 3. Mampu berkomunikasi baik lisan maupun tertulis; 4. Mampu berkoordinasi dengan efektif dan efisien; 5. Mampu memahami SOP; 6. Mampu berkerja sama dalam tim; 7. Mampu mengoperasikan komputer dan 8. Mampu menguasai pengetahuan teknis.
4	Pengawasan Internal :	1. Kepala Bidang Penetapan dan Pelayanan. 2. Kepala Badan
5	Pelaksana :	Petugas front office, Pengelola Data Pelayanan Perpajakan, Kepala Sub Bidang Pelayanan dan Konsultasi Pajak Daerah, Kepala Bidang Penetapan dan Pelayanan, dan Kepala Badan.
6	Jaminan Pelayanan :	Diwujudkan dalam kualitas layanan dan produk pelayanan yang sesuai standar operasional prosedur (SOP).
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Jaminan kerahasiaan data Wajib pajak 2. Jaminan kerahasiaan dokumen wajib pajak 3. Dijamin tidak ada intervensi dari pihak manapun yang merugikan pemohon dan pelaksana pelayanan
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi pelaksana akan dilakukan minimal 2 kali dalam 1 tahun untuk selanjutnya dilakukan perbaikan.

Kepala Badan,




 PARLINGGOMAN, S.IP.,M.M.
 Pembina (IV/a)
 NIP.198804102007011004

LAMPIRAN XI
KEPUTUSAN KEPALA BADAN PENDAPATAN
DAERAH KOTA SINGKAWANG
NOMOR 1105 TAHUN 2024
TENTANG STANDAR PELAYANAN PUBLIK PADA
BADAN PENDAPATAN DAERAH KOTA
SINGKAWANG
TANGGAL 3 SEPTEMBER 2024

Standar Pelayanan Pendaftaran BPHTB

1). Komponen Service Delivery		
No	Unsur	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan :	Syarat Umum : 1) Fotocopy KTP Wajib Pajak; 2) Fotocopy KK Wajib Pajak 3) Surat Kuasa bermaterai cukup jika pendaftaran dikuasakan beserta fotocopy KTP Penerima Kuasa; 4) Fotocopy NPWP jika sudah memiliki; 5) Fotocopy NPWPD jika sudah memiliki; 6) Fotocopy Nomor Induk Berusaha (NIB) jika sudah memiliki; 7) Formulir Penelitian SSPD BPHTB; 8) Surat Pernyataan Kesanggupan membayar Pajak Terutang; 9) Fotocopy SPPT PBB-P2/SK NJOP PBB-P2; 10) Fotocopy Sertifikat Tanah; 11) Fotocopy Persetujuan Bangunan jika ada; 12) Foto Objek BPHTB dari 3 sudut pandang; 13) KIB A (BMN/BMD) untuk Aset Pemerintah. Syarat Tambahan : • Jual Beli 1. Surat Pernyataan Jual Beli; 2. Fotocopy KK dan KTP Penjual dan Pembeli; 3. Kwitansi Jual-Beli; 4. Fotocopy Draft AJB/PJB (opsional). • Hibah 1. Surat Kematian/Akta KEmatian 2. Fotocopy Draft Akta Hibah/Hibah Wasiat; 3. Surat Keterangan Hibah. • Waris 1. Surat Keterangan Ahli Waris 2. Fotocopy Draft Akta Waris (opsional) 3. Surat Kuasa Para Ahli Waris 4. Surat Kematian/Akta Kematian • Tukar Menukar Fotocopy Draft Akta Tukar Menukar/Surat Pernyataan tukar menukar bermaterai cukup yang diketahui oleh dua orang saksi dari masing-masing pihak.

			1. Surat Penunjukan Pemenang Lelang. 2. Risalah Lelang. 3. Bukti Pembelian.
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	:	<pre>graph TD; A[Pemohon] --> B[Menuju Loker Front Office Meja Depan (sesuai panggilan nomor antrian)]; B --> C[Menuju Loker Front Office Meja Depan (sesuai panggilan nomor antrian)]; C --> D[Penyerahan dokumen pemohon di Loker pengambilan]; D --> A;</pre>
3	Jangka Waktu Penyelesaian	:	1. Pendaftaran : 15 Menit 2. Proses Penelitian dan Verifikasi Lapangan sampai penetapan : 30 Hari <i>setelah persyaratan dinyatakan lengkap dan valid serta tidak ada gangguan pada jaringan komunikasi data</i>
4	Biaya/Tarif	:	sesuai ketentuan Perda Nomor 4 Tahun 2023
5	Produk Pelayanan	:	a. Tanda Terima Pendaftaran; b. Pendaftaran BPHTB : SSPD BPHTB, NTPD dan Kode Billing;
6	Pengelola Pengaduan	:	a. Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik dapat dilakukan melalui : 1. Tatap muka langsung 2. Tertulis/tidak langsung disampaikan ke kotak pengaduan yang disediakan oleh Badan Pendapatan Daerah Kota Singkawang 3. Surat ditujukan kepada Kepala Badan Pendapatan Daerah Kota Singkawang Jl. Firdaus H Rais Kelurahan Pasiran Kec. Singkawang Barat Kota Singkawang Kode Pos 79123 4. Online : Whatsapp : 08115704022 5. Online (Sosial Media dan Website) • Facebook : Bapenda Singkawang • Instagram : bapenda.singkawang • Laman : bapenda.singkawangkota.go.id • Pos-el : bapenda@singkawangkota.go.id • SP4N Laporan
			b. Alur Penanganan Pengaduan <pre>graph LR; A[Pemohon Mengambil Dan Mengisi Formulir Aduan] --> B[Pemohon Memasukkan Formulir Yang Telah Di isi Ke Kotak Aduan]; B --> C[Petugas Menginput Daftar Aduan (Proses Input 1 Hari Kerja)]; C --> D[Tim Respon Aduan Melakukan Pemrosesan Dan Merespon Aduan];</pre> Jangka Waktu Pengaduan 1. Pengaduan ringan, selambat-lambatnya 1x24 jam

			2. Pengaduan sedang, selambat-lambatnya 5x24 jam 3. Pengaduan berat, selambat-lambatnya 10x24 jam
2). Komponen Manufacturing			
No	Unsur		Uraian
1	Dasar Hukum	:	1. Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2022 tentang Hubungan Keuangan antara Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah ; 2. Peraturan Pemerintah Nomor 69 Tahun 2010 tentang Tata Cara Pemberian dan Pemanfaatan Insentif Pemungutan Pajak Daerah dan Retribusi Daerah; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 35 Tahun 2023 tentang Ketentuan Umum Pajak Daerah dan Retribusi Daerah; 4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; 5. Peraturan Daerah Nomor 5 Tahun 2022 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Nomor 3 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah; 6. Peraturan Daerah Nomor 4 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah;
2	Sarana dan Prasarana	:	Sarana dan prasarana yang dimiliki yaitu : • Komputer • Printer • Ruangan kerja • Meja Kerja • Kursi Kerja • Meja Front Office dan Informasi • AC • Toilet • Jaringan Internet • Tempat duduk mengantri • Ruangan laktasi • Server • Ruang Tunggu • Musola • Area Bermain Anak • Meja Konsultasi • Meja Pengaduan • Mesin dan Monitor Antrian • Loker Khusus Kelompok Rentan

3	Kompetensi Pelaksana	:	1. Memiliki pengetahuan tentang peraturan perundang-undangan yang terkait; 2. Memiliki pengetahuan tentang tata Kelola pemerintahan yang baik; 3. Mampu berkomunikasi baik lisan maupun tertulis; 4. Mampu berkoordinasi dengan efektif dan efisien; 5. Mampu memahami SOP; 6. Mampu berkerja sama dalam tim; 7. Mampu mengoperasikan komputer dan 8. mampumenguasai pengetahuan teknis.
4	Pengawasan Internal	:	1. Kepala Bidang Penetapan dan Pelayanan; 2. Kepala Badan
5	Pelaksana	:	Petugas front office, Personil Bidang Pendataan dan Penilaian, Staf Sub Bidang Pendataan dan Penilaian PBB-P2 dan BPHTB, Kasubbid Pendataan dan Penilaian PBB-P2 dan BPHTB, Staf Sub Bidang Penetapan Pajak Daerah, Kasubbid Penetapan Pajak Daerah, Kepala Bidang Penetapan dan Pelayanan, Staf Sub Bidang Penagihan dan Keberatan, Kasubbid Penagihan dan Keberatan Bidang Pengawasan, Kepala Bidang Pengawasan, Penagihan dan Keberatan dan Kepala Badan.
6	Jaminan Pelayanan	:	Diwujudkan dalam kualitas layanan dan produk pelayanan yang sesuai standar operasional prosedur (SOP).
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	:	1. Jaminan kerahasiaan data Wajib pajak; 2. Jaminan kerahasiaan dokumen wajib pajak; 3. Dijamin tidak ada intervensi dari pihak manapun yang merugikan pemohon dan pelaksana Pelayanan;
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	:	Evaluasi pelaksana akan dilakukan minimal 2 kali dalam 1 tahun untuk selanjutnya dilakukan perbaikan.



Kepala Badan,

PARLINGGOMAN, S.IP.,M.M.

Pembina (IV/a)

NIP.198804102007011004

LAMPIRAN XII
KEPUTUSAN KEPALA BADAN PENDAPATAN DAERAH
KOTA SINGKAWANG
NOMOR 1105 TAHUN 2024
TENTANG STANDAR PELAYANAN PUBLIK PADA BADAN
PENDAPATAN DAERAH KOTA SINGKAWANG
TANGGAL 3 SEPTEMBER 2024

Standar Pelayanan Pendaftaran WP Pajak Reklame

1). <i>Komponen Service Delivery</i>		
No	Unsur	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan :	a. Formulir pendaftaran Wajib Pajak Daerah yang telah diisi lengkap; b. fotokopi kartu tanda penduduk bagi Warga Negara Indonesia atau Kartu Izin Tinggal Terbatas/Kartu Izin Tinggal Tetap bagi Warga Negara Asing; c. surat kuasa bermaterai cukup jika pendaftaran dikuasakan beserta fotokopi kartu tanda penduduk penerima kuasa; d. fotokopi paspor bagi Warga Negara Asing; e. fotokopi NPWPD jika sudah memiliki; f. fotokopi nomor pokok Wajib Pajak jika sudah memiliki; g. fotokopi Nomor Induk Berusaha jika sudah memiliki. h. fotokopi Akta Pendirian dan perubahannya (khusus wajib pajak Badan); i. Surat Rekomendasi izin penyelenggaraan reklame dari DPMTK (opsional); j. Apabila Materi reklame dalam masa pendaftaran atau didaftarkan sudah melebihi 1 (satu) bulan kemudian dilakukan perubahan materi, maka dianggap sebagai data baru terkecuali masih dalam kelompok produsen yang sama dan dilaporkan Wajib Pajak pada bagian pendaftaran loket pelayanan .

2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	:	<pre> graph TD A[Pemohon] --> B[Mengambil nomor antrian] B --> C[Menuju Loker Front Office Meja Depan (sesuai panggilan nomor antrian)] C --> D[Penyerahan dokumen pemohon di Loker pengambilan] D --> A </pre>
3	Jangka Waktu Penyelesaian	:	5 Hari Kerja
4	Biaya/Tarif	:	Gratis
5	Produk Pelayanan	:	SK Pengukuhan WP Reklame
6	Pengelola Pengaduan	:	1. Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik dapat dilakukan melalui : • Tatap muka langsung • Tertulis/tidak langsung disampaikan ke kotak pengaduan yang disediakan oleh Badan Pendapatan Daerah Kota Singkawang • Surat ditujukan kepada Kepala Badan Pendapatan Daerah Kota Singkawang Jl. Firdaus H Rais Kelurahan Pasiran Kec. Singkawang Barat Kota Singkawang Kode Pos 79123 2. Online : Whatsapp : 08115704022 3. Online (Sosial Media dan Website) • Facebook : Bapenda Singkawang • Instagram : bapenda.singkawang • Laman : bapenda.singkawangkota.go.id • Pos-el : bapenda@singkawangkota.go.id • SP4N Lapor 4. Alur Penanganan Pengaduan <pre> graph LR A[Pemohon Mengambil Dan Mengisi Formulir Aduan] --> B[Pemohon Memasukkan Formulir Yang Telah Di isi Ke Kotak Aduan] B --> C[Petugas Menginput Daftar Aduan (Proses Input 1 Hari Kerja)] C --> D[Tim Respon Aduan Melakukan Pemrosesan Dan Merespon Aduan] </pre> c. Jangka Waktu Pengaduan 1. Pengaduan ringan, selambat-lambatnya 1x24 jam 2. Pengaduan sedang, selambat-lambatnya 5x24 jam 3. Pengaduan berat, selambat-lambatnya 10x24 jam

2). Komponen Manufacturing

No	Unsur		Uraian
1	Dasar Hukum	:	1. Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2022 tentang Hubungan Keuangan antara Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah ; 2. Peraturan Pemerintah Nomor 69 Tahun 2010 tentang Tata Cara Pemberian dan Pemanfaatan Insentif Pemungutan Pajak Daerah dan Retribusi Daerah; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 35 Tahun 2023 tentang Ketentuan Umum Pajak Daerah dan Retribusi Daerah; 4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; 5. Peraturan Daerah Nomor 5 Tahun 2022 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Nomor 3 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah; 6. Peraturan Daerah Nomor 4 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah;
2	Sarana dan Prasarana	:	Sarana dan prasarana yang dimiliki yaitu : Sarana dan prasarana yang dimiliki yaitu : • Komputer • Printer • Ruangan kerja • Meja Kerja • Kursi Kerja • Meja Front Office dan Informasi • AC • Toilet • Jaringan Internet • Tempat duduk mengantri • Ruangan laktasi • Server • Ruang Tunggu • Musola • Area Bermain Anak • Meja Konsultasi • Meja Pengaduan • Mesin dan Monitor Antrian • Loker Khusus Kelompok Rentan
3	Kompetensi Pelaksana	:	1. Memiliki pengetahuan tentang peraturan perundang-undangan yang terkait; 2. Memiliki pengetahuan tentang tata Kelolapemerintahan yang baik; 3. Mampu berkomunikasi baik lisan maupun tertulis;

			4. Mampu berkoordinasi dengan efektif dan efisien; 5. Mampu memahami SOP; 6. Mampu berkerja sama dalam tim; 7. Mampu mengoperasikan komputer dan mampumenguasai pengetahuan teknis.
4	Pengawasan Internal	:	1. Kepala Bidang Penetapan dan Pelayanan 2. Kepala Badan
5	Pelaksana	:	Petugas front office, Staf Sub Bidang Pendataan dan Penilaian Pajak Lainnya, Kepala Sub Bidang Pendataan dan Penilaian Pajak Lainnya, Kepala Bidang Pendataan dan Penilaian, Staf Sub Bidang Penetapan dan Pelayanan, Kasubbid Penetapan Pajak Kepala Bidang Penetapan dan Pelayanan dan Kepala Badan.
6	Jaminan Pelayanan	:	Diwujudkan dalam kualitas layanan dan produk pelayanan yang sesuai standar operasional prosedur (SOP).
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan		1. Jaminan kerahasiaan data Wajib pajak; 2. Jaminan kerahasiaan dokumen wajib pajak; 3. Dijamin tidak ada intervensi dari pihak manapun yang merugikan pemohon dan pelaksana Pelayanan; 4. Seluruh pelayanan bebas biaya.
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana		Evaluasi pelaksana akan dilakukan minimal 2 kali dalam 1 tahun untuk selanjutnya dilakukan perbaikan.

Kepala Badan



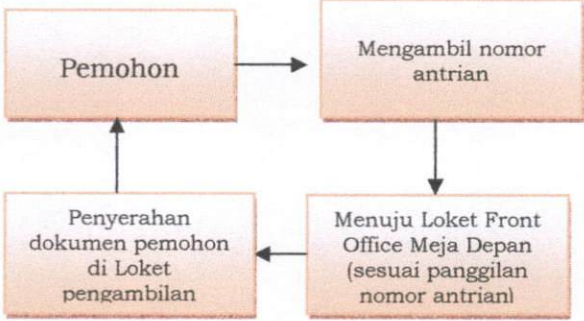
Parlinggoman, S.IP.,M.M.

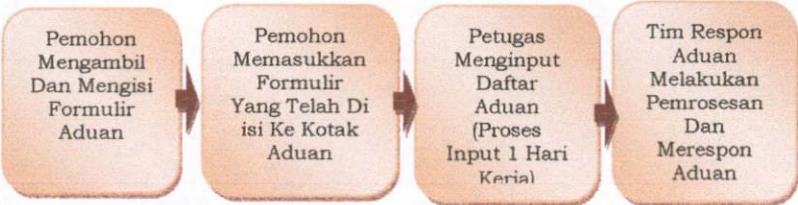
Pembina (IV/a)

NIP 198804102007011004

LAMPIRAN XIII
KEPUTUSAN KEPALA BADAN PENDAPATAN DAERAH
KOTA SINGKAWANG
NOMOR 1105 TAHUN 2024
TENTANG STANDAR PELAYANAN PUBLIK PADA BADAN
PENDAPATAN DAERAH KOTA SINGKAWANG
TANGGAL 3 SEPTEMBER 2024

Standar Pelayanan Penerbitan SKPD Pajak Reklame

1). Komponen Service Delivery		
No	Unsur	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan :	1) Formulir Surat Pemberitahuan Pajak Reklame yang telah diisi lengkap; 2) Surat Perjanjian Kontrak dan rincian perhitungan kontrak reklame jika diselenggarakan oleh pihak ketiga; 3) Fotocopy Surat Tanda Nomor Kendaraan dalam penyelenggaraan reklame pada kendaraan/reklame berjalan; 4) Foto media reklame dari 3 (tiga) sudut pandang yang berbeda untuk reklame yang bersifat permanen; 5) Surat Rekomendasi izin penyelenggaraan reklame dari DPMTK (opsional); 6) Apabila Materi reklame dalam masa pendaftaran atau didaftarkan sudah melebihi 1 (satu) bulan kemudian dilakukan perubahan materi, maka dianggap sebagai data baru terkecuali masih dalam kelompok produsen yang sama dan dilaporkan Wajib Pajak pada bagian pendaftaran loket pelayanan .
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur :	
3	Jangka Waktu Penyelesaian :	5 Hari Kerja
4	Biaya/Tarif :	Gratis/Tidak dipungut biaya.
5	Produk Pelayanan :	SKPD Reklame;
6	Pengelola Pengaduan :	a. Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik dapat dilakukan melalui : 1. Tatap muka langsung 2. Tertulis/tidak langsung disampaikan ke kotak pengaduan yang disediakan oleh Badan Pendapatan Daerah Kota Singkawang

		3. Surat ditujukan kepada Kepala Badan Pendapatan Daerah Kota Singkawang Jl. Firdaus H Rais Kelurahan Pasiran Kec. Singkawang Barat Kota Singkawang Kode Pos 79123 4. Online : Whatsapp : 08115704022 5. Online (Sosial Media dan Website) a. Facebook : Bapenda Singkawang b. Instagram : bapenda.singkawang c. Laman : bapenda.singkawangkota.go.id d. Pos-el : bapenda@singkawangkota.go.id e. SP4N Lapor b. Alur Penanganan Pengaduan  <pre> graph LR A[Pemohon Mengambil Dan Mengisi Formulir Aduan] --> B[Pemohon Memasukkan Formulir Yang Telah Di isi Ke Kotak Aduan] B --> C[Petugas Menginput Daftar Aduan (Proses Input 1 Hari Kerial)] C --> D[Tim Respon Aduan Melakukan Pemrosesan Dan Merespon Aduan] </pre> c. Jangka Waktu Pengaduan 1. Pengaduan ringan, selambat-lambatnya 1x24 jam 2. Pengaduan sedang, selambat-lambatnya 5x24 jam 3. Pengaduan berat, selambat-lambatnya 10x24 jam
--	--	--

2). **Komponen Manufacturing**

No	Unsur	Uraian
1	Dasar Hukum	: 1. Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2022 tentang Hubungan Keuangan antara Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah ; 2. Peraturan Pemerintah Nomor 69 Tahun 2010 tentang Tata Cara Pemberian dan Pemanfaatan Insentif Pemungutan Pajak Daerah dan Retribusi Daerah; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 35 Tahun 2023 tentang Ketentuan Umum Pajak Daerah dan Retribusi Daerah; 4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; 5. Peraturan Daerah Nomor 5 Tahun 2022 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Nomor 3 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah; 6. Peraturan Daerah Nomor 4 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah;

2	Sarana dan Prasarana	: Sarana dan prasarana yang dimiliki yaitu : • Komputer • Printer • Ruangan kerja • Meja Kerja • Kursi Kerja • Meja Front Office dan Informasi • AC • Toilet • Jaringan Internet • Tempat duduk mengantri • Ruangan laktasi • Server • Ruang Tunggu • Musola • Area Bermain Anak • Meja Konsultasi • Meja Pengaduan • Mesin dan Monitor Antrian • Loker Khusus Kelompok Rentan
3	Kompetensi Pelaksana	: 1. Memiliki pengetahuan tentang peraturan perundang-undangan yang terkait; 2. Memiliki pengetahuan tentang tata Kelola pemerintahan yang baik; 3. Mampu berkomunikasi baik lisan maupun tertulis; 4. Mampu berkoordinasi dengan efektif dan efisien; 5. Mampu memahami SOP; 6. Mampu berkerja sama dalam tim; 7. Mampu mengoperasikan komputer 8. mampu menguasai pengetahuan teknis.
4	Pengawasan Internal	: 1. Kepala Bidang Penetapan dan Pelayanan 2. Kepala Badan
5	Pelaksana	: Petugas front office, Staf Sub Bidang Pendataan dan Penilaian Pajak Lainnya, Kepala Sub Bidang Pendataan dan Penilaian Pajak Lainnya, Kepala Bidang Pendataan dan Penilaian, Staf Sub Bidang Penetapan dan Pelayanan, Kasubbid Penetapan Pajak Kepala Bidang Penetapan dan Pelayanan dan Kepala Badan.
6	Jaminan Pelayanan	: Diwujudkan dalam kualitas layanan dan produk pelayanan yang sesuai standar operasional prosedur (SOP).
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Jaminan kerahasiaan data Wajib pajak; 2. Jaminan kerahasiaan dokumen wajib pajak; 3. Dijamin tidak ada intervensi dari pihak manapun yang merugikan pemohon dan pelaksana Pelayanan; 4. Seluruh pelayanan bebas biaya.

8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi pelaksana akan dilakukan minimal 2 kali dalam 1 tahun untuk selanjutnya dilakukan perbaikan.
---	----------------------------	---

Kepala Badan



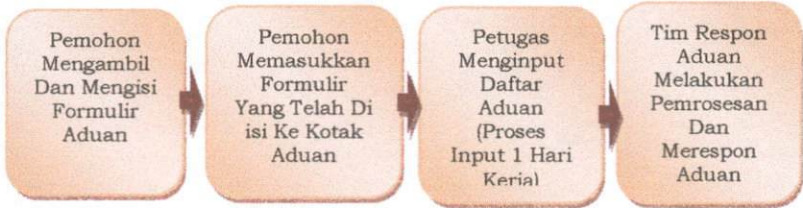
Parlinggoman, S.IP., M.M.
Pembina (IV/a)
NIP 198804102007011004



LAMPIRAN XIV
KEPUTUSAN KEPALA BADAN PENDAPATAN DAERAH KOTA
SINGKAWANG
NOMOR 1105 TAHUN 2024
TENTANG STANDAR PELAYANAN PUBLIK PADA BADAN
PENDAPATAN DAERAH KOTA SINGKAWANG
TANGGAL 3 SEPTEMBER 2024

Standar Pelayanan Pendaftaran WP Pajak Air Tanah

1). Komponen Service Delivery			
No	Unsur		Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	:	a. Formulir pendaftaran Wajib Pajak Daerah yang telah diisi lengkap; b. Fotokopi kartu tanda penduduk bagi Warga Negara Indonesia atau Kartu Izin Tinggal Terbatas/Kartu Izin Tinggal Tetap bagi Warga Negara Asing; c. Surat kuasa bermaterai cukup jika pendaftaran dikuasakan beserta fotokopi kartu tanda penduduk penerima kuasa; d. Fotokopi paspor bagi Warga Negara Asing; e. Fotokopi NPWPD jika sudah memiliki; f. Fotokopi nomor pokok Wajib Pajak jika sudah memiliki; g. Fotokopi Nomor Induk Berusaha jika sudah memiliki. h. Fotokopi Akta Pendirian dan perubahannya (khusus wajib pajak Badan); i. Sketsa titik letak sumur air, informasi kedalaman pipa dan diameter pipa; j. Foto objek pajak; k. Surat Pernyataan Bersedia dipasang alat pengukur aliran air atau meteran air; l. SPPT PBB-P2 (opsional)
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	:	<pre>graph TD; A[Pemohon] --> B[Mengambil nomor antrian]; B --> C["Menuju Loker Front Office Meja Depan (sesuai panggilan nomor antrian)"]; C --> D["Penyerahan dokumen pemohon di Loker pengambilan"]; D --> A;</pre>
3	Jangka Waktu Penyelesaian	:	5 Hari Kerja
4	Biaya/Tarif	:	Gratis
5	Produk Pelayanan	:	SK Pengukuhan WP Pajak Air Tanah

6	Pengelola Pengaduan	:	a. Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik dapat dilakukan melalui : 1. Tatap muka langsung 2. Tertulis/tidak langsung disampaikan ke kotak pengaduan yang disediakan oleh Badan Pendapatan Daerah Kota Singkawang 3. Surat ditujukan kepada Kepala Badan Pendapatan Daerah Kota Singkawang Jl. Firdaus H Rais Kelurahan Pasiran Kec. Singkawang Barat Kota Singkawang Kode Pos 79123 4. Online : Whatsapp : 08115704022 5. Online (Media Sosial dan Website) • Facebook : Bapenda Singkawang • Instagram : bapenda.singkawang • Laman : bapenda.singkawangkota.go.id • Pos-el : bapenda@singkawangkota.go.id • SP4N LAPOR b. Alur Penanganan Pengaduan  <pre> graph LR A[Pemohon Mengambil Dan Mengisi Formulir Aduan] --> B[Pemohon Memasukkan Formulir Yang Telah Di isi Ke Kotak Aduan] B --> C[Petugas Menginput Daftar Aduan (Proses Input 1 Hari Kerja)] C --> D[Tim Respon Aduan Melakukan Pemrosesan Dan Merespon Aduan] </pre> c. Jangka Waktu Pengaduan 1. Pengaduan ringan, selambat-lambatnya 1x24 jam 2. Pengaduan sedang, selambat-lambatnya 5x24 jam 3. Pengaduan berat, selambat-lambatnya 10x24 jam
---	---------------------	---	--

2). Komponen Manufacturing

No	Unsur	:	Uraian
1	Dasar Hukum	:	1. Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2022 tentang Hubungan Keuangan antara Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah ; 2. Peraturan Pemerintah Nomor 69 Tahun 2010 tentang Tata Cara Pemberian dan Pemanfaatan Insentif Pemungutan Pajak Daerah dan Retribusi Daerah; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 35 Tahun 2023 tentang Ketentuan Umum Pajak Daerah dan Retribusi Daerah; 4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; 5. Peraturan Daerah Nomor 5 Tahun 2022 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Nomor 3 Tahun

		2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah; 6. Peraturan Daerah Nomor 4 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah;
2	Sarana dan Prasarana :	Sarana dan prasarana yang dimiliki yaitu : Sarana dan prasarana yang dimiliki yaitu : • Komputer • Printer • Ruang kerja • Meja Kerja • Kursi Kerja • Meja Front Office dan Informasi • AC • Toilet • Jaringan Internet • Tempat duduk mengantri • Ruang laktasi • Server • Ruang Tunggu • Musola • Area Bermain Anak • Meja Konsultasi • Meja Pengaduan • Mesin dan Monitor Antrian • Loker Khusus Kelompok Rentan
3	Kompetensi Pelaksana :	1. Memiliki pengetahuan tentang peraturan perundang-undangan yang terkait; 2. Memiliki pengetahuan tentang tata Kelolapemerintahan yang baik; 3. Mampu berkomunikasi baik lisan maupun tertulis; 4. Mampu berkoordinasi dengan efektif dan efisien; 5. Mampu memahami SOP; 6. Mampu berkerja sama dalam tim; 7. Mampu mengoperasikan komputer dan mampumenguasai pengetahuan teknis.
4	Pengawasan Internal :	1. Kepala Bidang Penetapan dan Pelayanan 2. Kepala Badan
5	Pelaksana :	Petugas front office, Staf Sub Bidang Pendataan dan Penilaian Pajak Lainnya, Kepala Sub Bidang Pendataan dan Penilaian Pajak Lainnya, Kepala Bidang Pendataan dan Penilaian, Staf Sub Bidang Penetapan dan Pelayanan, Kasubbid Penetapan Pajak Kepala Bidang Penetapan dan Pelayanan dan Kepala Badan.
6	Jaminan Pelayanan :	Diwujudkan dalam kualitas layanan dan produk pelayanan yang sesuai standar operasional prosedur (SOP).
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Jaminan kerahasiaan data Wajib pajak; 2. Jaminan kerahasiaan dokumen wajib pajak;

		3. Dijamin tidak ada intervensi dari pihak manapun yang merugikan pemohon dan pelaksana Pelayanan; 4. Seluruh pelayanan bebas biaya.
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi pelaksana akan dilakukan minimal 2 kali dalam 1 tahun untuk selanjutnya dilakukan perbaikan.

Kepala Badan



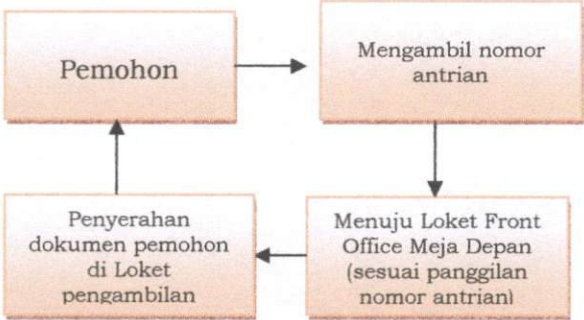
Parlinggoman, S.IP.,M.M.

Pembina (IV/a)

NIP 198804102007011004

LAMPIRAN XV
KEPUTUSAN KEPALA BADAN PENDAPATAN DAERAH KOTA
SINGKAWANG
NOMOR 1105 TAHUN 2024
TENTANG STANDAR PELAYANAN PUBLIK PADA BADAN
PENDAPATAN DAERAH KOTA SINGKAWANG
TANGGAL 3 SEPTEMBER 2024

Standar Pelayanan Penerbitan SKPD Pajak Air Tanah

1). Komponen Service Delivery			
No	Unsur		Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	:	1) Formulir Surat Pemberitahuan Pajak Air Tanah yang telah diisi lengkap; 2) Foto Lokasi Usaha;
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	:	
3	Jangka Waktu Penyelesaian	:	5 Hari Kerja
4	Biaya/Tarif	:	Gratis
5	Produk Pelayanan	:	SKPD Air Tanah;
6	Pengelola Pengaduan	:	a. Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik dapat dilakukan melalui : 1. Tatap muka langsung 2. Tertulis/tidak langsung disampaikan ke kotak pengaduan yang disediakan oleh Badan Pendapatan Daerah Kota Singkawang 3. Surat ditujukan kepada Kepala Badan Pendapatan Daerah Kota Singkawang Jl. Firdaus H Rais Kelurahan Pasiran Kec. Singkawang Barat Kota Singkawang Kode Pos 79123 4. Online : Whatsapp : 08115704022 5. Online (Media Sosial dan Website) • Facebook : Bapenda Singkawang • Instagram : bapenda.singkawang • Laman : bapenda.singkawangkota.go.id • Pos-el : bapenda@singkawangkota.go.id • SP4N LAPOR

		b. Alur Penanganan Pengaduan  <pre> graph LR A[Pemohon Mengambil Dan Mengisi Formulir Aduan] --> B[Pemohon Memasukkan Formulir Yang Telah Di isi Ke Kotak Aduan] B --> C[Petugas Menginput Daftar Aduan (Proses Input 1 Hari Kerial)] C --> D[Tim Respon Aduan Melakukan Pemrosesan Dan Merespon Aduan] </pre> c. Jangka Waktu Pengaduan 1. Pengaduan ringan, selambat-lambatnya 1x24 jam 2. Pengaduan sedang, selambat-lambatnya 5x24 jam 3. Pengaduan berat, selambat-lambatnya 10x24 jam
--	--	--

2). *Komponen Manufacturing*

No	Unsur	Uraian
1	Dasar Hukum	: 1. Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2022 tentang Hubungan Keuangan antara Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah ; 2. Peraturan Pemerintah Nomor 69 Tahun 2010 tentang Tata Cara Pemberian dan Pemanfaatan Insentif Pemungutan Pajak Daerah dan Retribusi Daerah; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 35 Tahun 2023 tentang Ketentuan Umum Pajak Daerah dan Retribusi Daerah; 4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; 5. Peraturan Daerah Nomor 5 Tahun 2022 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Nomor 3 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah; 6. Peraturan Daerah Nomor 4 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah;
2	Sarana dan Prasarana	: Sarana dan prasarana yang dimiliki yaitu : • Komputer • Printer • Ruangan kerja • Meja Kerja • Kursi Kerja • Meja Front Office dan Informasi • AC • Toilet • Jaringan Internet • Tempat duduk mengantri • Ruangan laktasi • Server

		• Ruang Tunggu • Musola • Area Bermain Anak • Meja Konsultasi • Meja Pengaduan • Mesin dan Monitor Antrian • Loker Khusus Kelompok Rentan
3	Kompetensi Pelaksana :	1. Memiliki pengetahuan tentang peraturan perundang-undangan yang terkait; 2. Memiliki pengetahuan tentang tata Kelola pemerintahan yang baik; 3. Mampu berkomunikasi baik lisan maupun tertulis; 4. Mampu berkoordinasi dengan efektif dan efisien; 5. Mampu memahami SOP; 6. Mampu berkerja sama dalam tim; 7. Mampu mengoperasikan komputer dan 8. mampu menguasai pengetahuan teknis.
4	Pengawasan Internal :	1. Kepala Bidang Penetapan dan Pelayanan 2. Kepala Badan
5	Pelaksana :	Petugas front office, Staf Sub Bidang Pendataan dan Penilaian Pajak Lainnya, Kepala Sub Bidang Pendataan dan Penilaian Pajak Lainnya, Kepala Bidang Pendataan dan Penilaian, Staf Sub Bidang Penetapan dan Pelayanan, Kasubbid Penetapan Pajak Kepala Bidang Penetapan dan Pelayanan dan Kepala Badan.
6	Jaminan Pelayanan :	Diwujudkan dalam kualitas layanan dan produk pelayanan yang sesuai standar operasional prosedur (SOP).
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Jaminan kerahasiaan data Wajib pajak; 2. Jaminan kerahasiaan dokumen wajib pajak; 3. Dijamin tidak ada intervensi dari pihak manapun yang merugikan pemohon dan pelaksana Pelayanan; 4. Seluruh pelayanan bebas biaya.
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi pelaksana akan dilakukan minimal 2 kali dalam 1 tahun untuk selanjutnya dilakukan perbaikan.

Kepala Badan



Parlinggoman, S.IP., M.M.
 Pembina (IV/a)
 NIP 198804102007011004



LAMPIRAN XVI
KEPUTUSAN KEPALA BADAN PENDAPATAN DAERAH KOTA
SINGKAWANG
NOMOR 1105 TAHUN 2024
TENTANG STANDAR PELAYANAN PUBLIK PADA BADAN PENDAPATAN
DAERAH KOTA SINGKAWANG
TANGGAL 3 SEPTEMBER 2024

Standar Pelayanan Pembayaran Pajak Reklame dan Pajak Air Tanah

1). Komponen Service Delivery			
No	Unsur		Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	:	1. SKPD Pajak Reklame/Air Tanah; 2. Kode Billing Pembayaran;
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	:	Pemohon Mengambil nomor antrian Penyerahan dokumen pemohon di Locket pengambilan Menuju Locket Front Office Meja Depan (sesuai panggilan nomor antrian)
3	Jangka Waktu Penyelesaian	:	15 Menit
4	Biaya/Tarif	:	Sesuai ketentuan Perda Nomor 4 Tahun 2023
5	Produk Pelayanan	:	Surat Setoran Pajak Daerah (SSPD).
6	Pengelola Pengaduan	:	a. Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik dapat dilakukan melalui : 1. Tatap muka langsung 2. Tertulis/tidak langsung disampaikan ke kotak pengaduan yang disediakan oleh Badan Pendapatan Daerah Kota Singkawang 3. Surat ditujukan kepada Kepala Badan Pendapatan Daerah Kota Singkawang Jl. Firdaus H Rais Kelurahan Pasiran Kec. Singkawang Barat Kota Singkawang Kode Pos 79123 4. Online : Whatsapp : 08115704022 5. Online (Media Sosial dan Website) • Facebook : Bapenda Singkawang • Instagram : bapenda.singkawang • Laman : bapenda.singkawangkota.go.id • Pos-el : bapenda@singkawangkota.go.id • SP4N LAPOR

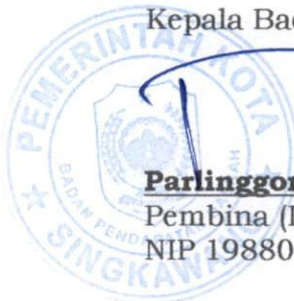
		b. Alur Penanganan Pengaduan  c. Jangka Waktu Pengaduan 1. Pengaduan ringan, selambat-lambatnya 1x24 jam 2. Pengaduan sedang, selambat-lambatnya 3x24 jam 3. Pengaduan berat, selambat-lambatnya 7x24 jam
2). Komponen Manufacturing		
No	Unsur	Uraian
1	Dasar Hukum	: 1. Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2022 tentang Hubungan Keuangan antara Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah ; 2. Peraturan Pemerintah Nomor 69 Tahun 2010 tentang Tata Cara Pemberian dan Pemanfaatan Insentif Pemungutan Pajak Daerah dan Retribusi Daerah; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 35 Tahun 2023 tentang Ketentuan Umum Pajak Daerah dan Retribusi Daerah; 4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; 5. Peraturan Daerah Nomor 5 Tahun 2022 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Nomor 3 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah; - Peraturan Daerah Nomor 4 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah;
2	Sarana dan Prasarana	: Sarana dan prasarana yang dimiliki yaitu : • Komputer • Printer • Ruangan kerja • Meja Kerja • Kursi Kerja • Meja Front Office dan Informasi • AC • Toilet • Jaringan Internet • Tempat duduk mengantri • Ruangan laktasi • Server • Ruang Tunggu • Musola

		• Area Bermain Anak • Meja Konsultasi • Meja Pengaduan • Mesin dan Monitor Antrian • Loker Khusus Kelompok Rentan
3	Kompetensi Pelaksana :	1. Memiliki pengetahuan tentang peraturan perundang-undangan yang terkait; 2. Memiliki pengetahuan tentang tata Kelolapemerintahan yang baik; 3. Mampu berkomunikasi baik lisan maupun tertulis; 4. Mampu berkoordinasi dengan efektif dan efisien; 5. Mampu memahami SOP; 6. Mampu berkerja sama dalam tim; 7. Mampu mengoperasikan komputer dan mampu menguasai pengetahuan teknis.
4	Pengawasan Internal :	1. Kepala Bidang Penetapan dan Pelayanan 8. Kepala Badan
5	Pelaksana :	2. Petugas front office, Staf Sub Bidang Pendataan dan Penilaian Pajak Lainnya, Kepala Sub Bidang Pendataan dan Penilaian Pajak Lainnya, Kepala Bidang Pendataan dan Penilaian, Staf Sub Bidang Penetapan dan Pelayanan, Kasubbid Penetapan Pajak Kepala Bidang Penetapan dan Pelayanan dan Kepala Badan.
6	Jaminan Pelayanan :	3. Diwujudkan dalam kualitas layanan dan produk pelayanan yang sesuai standar operasional prosedur (SOP).
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Jaminan kerahasiaan data Wajib pajak; 2. Jaminan kerahasiaan dokumen wajib pajak; 3. Dijamin tidak ada intervensi dari pihak manapun yang merugikan pemohon dan pelaksana Pelayanan; 4. Seluruh pelayanan bebas biaya.
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	4. Evaluasi pelaksana akan dilakukan minimal 2 kali dalam 1 tahun untuk selanjutnya dilakukan perbaikan.

Kepala Badan



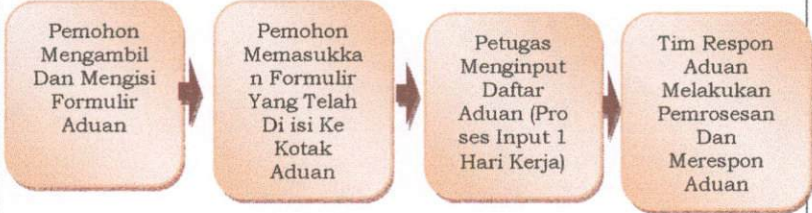
Parlinggoman, S.IP., M.M.
 Pembina (IV/a)
 NIP 198804102007011004



LAMPIRAN XVII
KEPUTUSAN KEPALA BADAN PENDAPATAN DAERAH KOTA
SINGKAWANG
NOMOR 1105 TAHUN 2024
TENTANG STANDAR PELAYANAN PUBLIK PADA BADAN
PENDAPATAN DAERAH KOTA SINGKAWANG
TANGGAL 3 SEPTEMBER 2024

Standar Pelayanan Pendaftaran Pajak Mineral Bukan Logam dan Batuan (MBLB)

1). <i>Komponen Service Delivery</i>		
No	Unsur	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	: a. Formulir pendaftaran Wajib Pajak Daerah yang telah diisi lengkap; b. Fotokopi kartu tanda penduduk bagi Warga Negara Indonesia atau Kartu Izin Tinggal Terbatas/Kartu Izin Tinggal Tetap bagi Warga Negara Asing; c. Surat kuasa bermaterai cukup jika pendaftaran dikuasakan beserta fotokopi kartu tanda penduduk penerima kuasa; d. Fotokopi paspor bagi Warga Negara Asing; e. Fotokopi NPWPD jika sudah memiliki; f. Fotokopi nomor pokok Wajib Pajak jika sudah memiliki; g. Fotokopi Nomor Induk Berusaha jika sudah memiliki. h. Fotokopi Akta Pendirian dan perubahannya (khusus wajib pajak Badan); i. Data jenis beserta harga/tarif material; j. Jumlah kubikasi yang dieksplorasi; k. Foto objek pajak; l. SPPT PBB-P2 (opsional)
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	: Pemohon Mengambil nomor antrian Menuju Loker Front Office Meja Depan (sesuai panggilan nomor antrian) Penyerahan dokumen pemohon di Loker pengambilan
3	Jangka Waktu Penyelesaian	: 5 Hari Kerja
4	Biaya/Tarif	: Gratis

5	Produk Pelayanan	:	SK Pengukuhan dan Penetapan WP
6	Pengelola Pengaduan	:	a. Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik dapat dilakukan melalui : 1. Tatap muka langsung 2. Tertulis/tidak langsung disampaikan ke kotak pengaduan yang disediakan oleh Badan Pendapatan Daerah Kota Singkawang 3. Surat ditujukan kepada Kepala Badan Pendapatan Daerah Kota Singkawang Jl. Firdaus H Rais Kelurahan Pasiran Kec. Singkawang Barat Kota Singkawang Kode Pos 79123 4. Online : Whatsapp : 08115704022 5. Online (Media Sosial dan Website) • Facebook : Bapenda Singkawang • Instagram : bapenda.singkawang • Laman : bapenda.singkawangkota.go.id • Pos-el : bapenda@singkawangkota.go.id • SP4N LAPOR b. Alur Penanganan Pengaduan  <pre>graph LR; A[Pemohon Mengambil Dan Mengisi Formulir Aduan] --> B[Pemohon Memasukkan Formulir Yang Telah Di isi Ke Kotak Aduan]; B --> C[Petugas Menginput Daftar Aduan (Proses Input 1 Hari Kerja)]; C --> D[Tim Respon Aduan Melakukan Pemrosesan Dan Merespon Aduan];</pre> c. Jangka Waktu Pengaduan 1) Pengaduan ringan, selambat-lambatnya 1x24 jam 2) Pengaduan sedang, selambat-lambatnya 3x24 jam 3) Pengaduan berat, selambat-lambatnya 7x24 jam

2). Komponen Manufacturing		
1	Dasar Hukum	: 1. Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2022 tentang Hubungan Keuangan antara Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah ; 2. Peraturan Pemerintah Nomor 69 Tahun 2010 tentang Tata Cara Pemberian dan Pemanfaatan Insentif Pemungutan Pajak Daerah dan Retribusi Daerah; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 35 Tahun 2023 tentang Ketentuan Umum Pajak Daerah dan Retribusi Daerah; 4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; 5. Peraturan Daerah Nomor 5 Tahun 2022 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Nomor 3 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah; 6. Peraturan Daerah Nomor 4 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah;
2	Sarana dan Prasarana	: Sarana dan prasarana yang dimiliki yaitu : • Komputer • Printer • Ruangan kerja • Meja Kerja • Kursi Kerja • Meja Front Office dan Informasi • AC • Toilet • Jaringan Internet • Tempat duduk mengantri • Ruangan laktasi • Server • Ruang Tunggu • Musola • Area Bermain Anak • Meja Konsultasi • Meja Pengaduan • Mesin dan Monitor Antrian • Loker Khusus Kelompok Rentan
3	Kompetensi Pelaksana	: 1. Memiliki pengetahuan tentang peraturan perundang-undangan yang terkait; 2. Memiliki pengetahuan tentang tata Kelolapemerintahan yang baik; 3. Mampu berkomunikasi baik lisan maupun tertulis; 4. Mampu berkoordinasi dengan efektif dan efisien; 5. Mampu memahami SOP;

			6. Mampu berkerja sama dalam tim; 7. Mampu mengoperasikan komputer dan 8. mampumenguasai pengetahuan teknis.
4	Pengawasan Internal	:	1. Kepala Bidang Penetapan dan Pelayanan 2. Kepala Badan
5	Pelaksana	:	Petugas front office, Staf Sub Bidang Pendataan dan Penilaian Pajak Lainnya, Kepala Sub Bidang Pendataan dan Penilaian Pajak Lainnya, Kepala Bidang Pendataan dan Penilaian, Staf Sub Bidang Penetapan dan Pelayanan, Kasubbid Penetapan Pajak Kepala Bidang Penetapan dan Pelayanan dan Kepala Badan.
6	Jaminan Pelayanan	:	Diwujudkan dalam kualitas layanan dan produk pelayanan yang sesuai standar operasional prosedur (SOP).
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan		1. Jaminan kerahasiaan data Wajib pajak; 2. Jaminan kerahasiaan dokumen wajib pajak; 3. Dijamin tidak ada intervensi dari pihak manapun yang merugikan pemohon dan pelaksana Pelayanan; 4. Seluruh pelayanan bebas biaya.
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana		Evaluasi pelaksana akan dilakukan minimal 2 kali dalam 1 tahun untuk selanjutnya dilakukan perbaikan.

Kepala Badan



Parlinggoman, S.IP., M.M.
 Pembina (IV/a)
 NIP 198804102007011004

LAMPIRAN XVIII
KEPUTUSAN KEPALA BADAN PENDAPATAN DAERAH KOTA
SINGKAWANG
NOMOR 1105 TAHUN 2024
TENTANG STANDAR PELAYANAN PUBLIK PADA BADAN
PENDAPATAN DAERAH KOTA SINGKAWANG
TANGGAL 3 SEPTEMBER 2024

Standar Pelayanan Pelaporan dan Penyetoran Pajak Mineral Bukan Logam dan Batuan (MBLB)

1). Komponen Service Delivery		
No	Unsur	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	a) Pelaporan Pajak MBLB yang merupakan kegiatan rutin: 1. Formulir SPTPD yang telah diisi lengkap 2. Rekapitulasi Omset b) Pelaporan Pajak MBLB yang merupakan kegiatan Insidentil: 1. Formulir SPTPD yang telah diisi lengkap 2. Lampiran Perhitungan MBLB dari Dinas Teknis 3. Rekapitulasi RAB Kegiatan c) Penyetoran Pajak MBLB : 1) SPTPD Pajak MBLB; 2) Kode Billing.
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	a. Pelaporan Pajak MBLB <pre>graph TD; A[Pemohon] --> B[Mengambil nomor antrian]; B --> C[Menuju Loker Front Office Meja Depan (sesuai panggilan nomor antrian)]; C --> D[Penyerahan dokumen pelaporan di Loker pelayanan]; D --> A;</pre> b. Penyetoran Pajak MBLB <pre>graph TD; A[Pemohon] --> B[Mengambil nomor antrian KASIR]; B --> C[Menuju Loker KASIR (sesuai panggilan nomor antrian)]; C --> D[Penyerahan dokumen penyetoran di Loker Kasir]; D --> A;</pre>
3	Jangka Waktu Penyelesaian	a. Pelayanan Pelaporan Pajak MBLB : Menit b. Penyetoran Pajak MBLB : 15 Menit
4	Biaya/Tarif	a. Pelaporan Pajak MBLB : Gratis b. Penyetoran Pajak MBLB : Sesuai ketentuan Perda Nomor 4 Tahun 2023
5	Produk Pelayanan	a) Pelaporan Pajak MBLB : SPTPD Pajak MBLB yang telah diverifikasi dan Kode Billing; b) Pembayaran Pajak MBLB : Surat Setoran Pajak Daerah (SSPD);

6	Pengelola Pengaduan	: a) Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik dapat dilakukan melalui : 1. Tatap muka langsung 2. Tertulis/tidak langsung disampaikan ke kotak pengaduan yang disediakan oleh Badan Pendapatan Daerah Kota Singkawang 3. Surat ditujukan kepada Kepala Badan Pendapatan Daerah Kota Singkawang Jl. Firdaus H Rais Kelurahan Pasiran Kec. Singkawang Barat Kota Singkawang Kode Pos 79123 4. Online : Whatsapp : 08115704022 5. Online (Media Sosial dan Website) • Facebook : Bapenda Singkawang • Instagram : bapenda.singkawang • Laman : bapenda.singkawangkota.go.id • Pos-el : bapenda@singkawangkota.go.id • SP4N LAPOR b) Alur Penanganan Pengaduan Pemohon Mengambil Dan Mengisi Formulir Aduan Pemohon Memasukkan Formulir Yang Telah Di isi Ke Kotak Aduan Petugas Menginput Daftar Aduan (Proses Input 1 Hari Kerja) Tim Respon Aduan Melakukan Pemrosesan Dan Merespon Aduan c. Jangka Waktu Pengaduan 1) Pengaduan ringan, selambat-lambatnya 1x24 jam 2) Pengaduan sedang, selambat-lambatnya 5x24 jam 3) Pengaduan berat, selambat-lambatnya 10x24 jam
---	---------------------	--

2). Komponen Manufacturing			
1	Dasar Hukum	:	1. Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2022 tentang Hubungan Keuangan antara Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah ; 2. Peraturan Pemerintah Nomor 69 Tahun 2010 tentang Tata Cara Pemberian dan Pemanfaatan Insentif Pemungutan Pajak Daerah dan Retribusi Daerah; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 35 Tahun 2023 tentang Ketentuan Umum Pajak Daerah dan Retribusi Daerah; 4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; 5. Peraturan Daerah Nomor 5 Tahun 2022 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Nomor 3 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah; 6. Peraturan Daerah Nomor 4 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah;
2	Sarana dan Prasarana	:	Sarana dan prasarana yang dimiliki yaitu : • Komputer • Printer • Ruangan kerja • Meja Kerja • Kursi Kerja • Meja Front Office dan Informasi • AC • Toilet • Jaringan Internet • Tempat duduk mengantri • Ruangan laktasi • Server • Ruang Tunggu • Musola • Area Bermain Anak • Meja Konsultasi • Meja Pengaduan • Mesin dan Monitor Antrian • Loker Khusus Kelompok Rentan
3	Kompetensi Pelaksana	:	1. Memiliki pengetahuan tentang peraturan perundang-undangan yang terkait; 2. Memiliki pengetahuan tentang tata Kelolapemerintahan yang baik; 3. Mampu berkomunikasi baik lisan maupun tertulis; 4. Mampu berkoordinasi dengan efektif dan efisien; 5. Mampu memahami SOP;

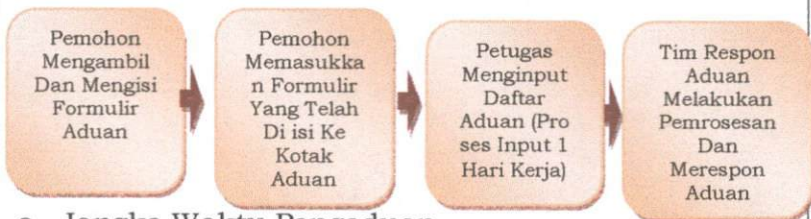
			6. Mampu berkerja sama dalam tim; 7. Mampu mengoperasikan komputer dan 8. mampu menguasai pengetahuan teknis.
4	Pengawasan Internal	:	1. Kepala Bidang Penetapan dan Pelayanan 2. Kepala Badan
5	Pelaksana	:	Petugas front office, Staf Sub Bidang Pendataan dan Penilaian Pajak Lainnya, Kepala Sub Bidang Pendataan dan Penilaian Pajak Lainnya, Kepala Bidang Pendataan dan Penilaian, Staf Sub Bidang Penetapan dan Pelayanan, Kasubbid Penetapan Pajak Kepala Bidang Penetapan dan Pelayanan dan Kepala Badan.
6	Jaminan Pelayanan	:	Diwujudkan dalam kualitas layanan dan produk pelayanan yang sesuai standar operasional prosedur (SOP).
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan		1. Jaminan kerahasiaan data Wajib pajak; 2. Jaminan kerahasiaan dokumen wajib pajak; 3. Dijamin tidak ada intervensi dari pihak manapun yang merugikan pemohon dan pelaksana Pelayanan; 4. Seluruh pelayanan bebas biaya.
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana		Evaluasi pelaksana akan dilakukan minimal 2 kali dalam 1 tahun untuk selanjutnya dilakukan perbaikan.


 Kepala Badan
Parlinggoman, S.IP.,M.M.
 Pembina (IV/a)
 NIP 198804102007011004

LAMPIRAN XIX
KEPUTUSAN KEPALA BADAN PENDAPATAN DAERAH KOTA
SINGKAWANG
NOMOR 1105 TAHUN 2024
TENTANG STANDAR PELAYANAN PUBLIK PADA BADAN
PENDAPATAN DAERAH KOTA SINGKAWANG
TANGGAL 3 SEPTEMBER 2024

Standar Pelayanan Pendaftaran WP Pajak Sarang Burung Walet

1). Komponen Service Delivery			
No	Unsur		Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	:	a) Pendaftaran Wajib Pajak Sarang Burung Walet : 1) Fotocopy KTP/KITAS; 2) Surat Kuasa Bermaterai cukup jika pendaftaran dikuasakan beserta fotocopy KTP Penerima Kuasa; 3) Fotocopy paspor bagi WNA; 4) Fotocopy NPWPD jika sudah memiliki; 5) Fotocopy NPWP jika sudah memiliki; 6) Nomor Induk Berusaha (NIB) jika sudah memiliki; 7) Akta Pendirian Usaha untuk WP Badan; 8) Data Luas Bangunan; 9) Foto Objek Pajak.
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	:	<pre> graph TD A[Pemohon] --> B[Mengambil nomor antrian] B --> C[Menuju Loker Front Office Meja Depan (sesuai panggilan nomor antrian)] C --> D[Penyerahan dokumen pemohon di Loker Pelayanan] D --> A </pre>
3	Jangka Waktu Penyelesaian	:	5 Hari Kerja
4	Biaya/Tarif	:	Gratis
5	Produk Pelayanan	:	SK Pengukuhan WP ;
6	Pengelola Pengaduan	:	a. Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik dapat dilakukan melalui : 1. Tatap muka langsung 2. Tertulis/tidak langsung disampaikan ke kotak pengaduan yang disediakan oleh Badan Pendapatan Daerah Kota Singkawang 3. Surat ditujukan kepada Kepala Badan Pendapatan Daerah Kota Singkawang Jl. Firdaus H Rais Kelurahan Pasiran Kec. Singkawang Barat Kota Singkawang Kode Pos 79123 4. Online :

			Whatsapp : 08115704022 5. Online (Media Sosial dan Website) • Facebook : Bapenda Singkawang • Instagram : bapenda.singkawang • Laman : bapenda.singkawangkota.go.id • Pos-el : bapenda@singkawangkota.go.id • SP4N LAPOR
			b. Alur Penanganan Pengaduan  <pre>graph LR; A[Pemohon Mengambil Dan Mengisi Formulir Aduan] --> B[Pemohon Memasukkan Formulir Yang Telah Di isi Ke Kotak Aduan]; B --> C[Petugas Menginput Daftar Aduan (Proses Input 1 Hari Kerja)]; C --> D[Tim Respon Aduan Melakukan Pemrosesan Dan Merespon Aduan];</pre> c. Jangka Waktu Pengaduan 1) Pengaduan ringan, selambat-lambatnya 1x24 jam 2) Pengaduan sedang, selambat-lambatnya 5x24 jam 3) Pengaduan berat, selambat-lambatnya 10x24 jam
2). Komponen Manufacturing			
1	Dasar Hukum	:	1. Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2022 tentang Hubungan Keuangan antara Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah ; 2. Peraturan Pemerintah Nomor 69 Tahun 2010 tentang Tata Cara Pemberian dan Pemanfaatan Insentif Pemungutan Pajak Daerah dan Retribusi Daerah; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 35 Tahun 2023 tentang Ketentuan Umum Pajak Daerah dan Retribusi Daerah; 4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; 5. Peraturan Daerah Nomor 5 Tahun 2022 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Nomor 3 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah; 6. Peraturan Daerah Nomor 4 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah;
2	Sarana dan Prasarana	:	Sarana dan prasarana yang dimiliki yaitu : • Komputer • Printer • Ruang kerja • Meja Kerja • Kursi Kerja • Meja Front Office dan Informasi • AC • Toilet

		• Jaringan Internet • Tempat duduk mengantri • Ruangan laktasi • Server • Ruang Tunggu • Musola • Area Bermain Anak • Meja Konsultasi • Meja Pengaduan • Mesin dan Monitor Antrian • Loker Khusus Kelompok Rentan
3	Kompetensi Pelaksana :	1. Memiliki pengetahuan tentang peraturan perundang-undangan yang terkait; 2. Memiliki pengetahuan tentang tata Kelolapemerintahan yang baik; 3. Mampu berkomunikasi baik lisan maupun tertulis; 4. Mampu berkoordinasi dengan efektif dan efisien; 5. Mampu memahami SOP; 6. Mampu berkerja sama dalam tim; 7. Mampu mengoperasikan komputer dan 8. mampumenguasai pengetahuan teknis.
4	Pengawasan Internal :	1. Kepala Bidang Penetapan dan Pelayanan 2. Kepala Badan
5	Pelaksana :	Petugas front office, Staf Sub Bidang Pendataan dan Penilaian Pajak Lainnya, Kepala Sub Bidang Pendataan dan Penilaian Pajak Lainnya, Kepala Bidang Pendataan dan Penilaian, Staf Sub Bidang Penetapan dan Pelayanan, Kasubbid Penetapan Pajak Kepala Bidang Penetapan dan Pelayanan dan Kepala Badan.
6	Jaminan Pelayanan :	Diwujudkan dalam kualitas layanan dan produk pelayanan yang sesuai standar operasional prosedur (SOP).
7	Jaminan Keamanan danKeselamatan Pelayanan	1. Jaminan kerahasiaan data Wajib pajak; 2. Jaminan kerahasiaan dokumen wajib pajak; 3. Dijamin tidak ada intervensi dari pihak manapun yangmerugikan pemohon dan pelaksana Pelayanan; 4. Seluruh pelayanan bebas biaya.
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi pelaksana akan dilakukan minimal 2 kali dalam 1 tahun untuk selanjutnya dilakukan perbaikan.

Kepala Badan



Parlinggoman, S.IP.,M.M.
Pembina (IV/a)
NIP 198804102007011004



LAMPIRAN XX
KEPUTUSAN KEPALA BADAN PENDAPATAN DAERAH KOTA
SINGKAWANG
NOMOR 1105 TAHUN 2024
TENTANG STANDAR PELAYANAN PUBLIK PADA BADAN
PENDAPATAN DAERAH KOTA SINGKAWANG
TANGGAL 3 SEPTEMBER 2024

Standar Pelayanan Pelaporan dan Penyetoran Pajak Sarang Burung Walet

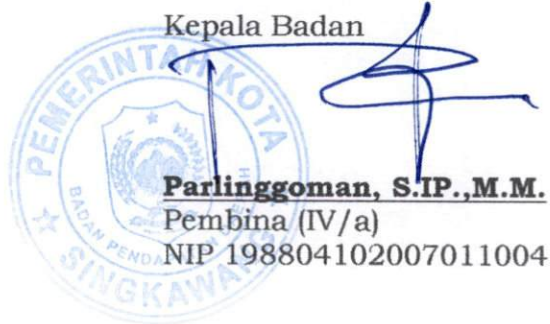
1). <i>Komponen Service Delivery</i>		
No	Unsur	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan :	a) Pelaporan Pajak Sarang Burung Walet: 1. Formulir SPTPD yang telah diisi lengkap b) Penyetoran Pajak Sarang Burung Walet : 1) SPTPD Pajak Sarang Burung Walet; 2) Kode Billing.
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	a. Pelaporan Pajak Sarana Burung Walet  b. Penyetoran Pajak Sarana Burung Walet 
3	Jangka Waktu Penyelesaian	a. Pelayanan Pelaporan Pajak Sarang Burung Walet : Menit b. Penyetoran Pajak Sarang Burung Walet : 15 Menit
4	Biaya/Tarif	a. Pelaporan Pajak Sarang Burung Walet : Gratis b. Penyetoran Pajak Sarang Burung Walet : Sesuai ketentuan Perda Nomor 4 Tahun 2023
5	Produk Pelayanan	a) Pelaporan Pajak Sarang Burung Walet : SPTPD Pajak yang telah diverifikasi dan Kode Billing; b) Pembayaran Pajak Sarang Burung WAlet : Surat Setoran Pajak Daerah (SSPD);

6	Pengelola Pengaduan	: a) Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik dapat dilakukan melalui : 1. Tatap muka langsung 2. Tertulis/tidak langsung disampaikan ke kotak pengaduan yang disediakan oleh Badan Pendapatan Daerah Kota Singkawang 3. Surat ditujukan kepada Kepala Badan Pendapatan Daerah Kota Singkawang Jl. Firdaus H Rais Kelurahan Pasiran Kec. Singkawang Barat Kota Singkawang Kode Pos 79123 4. Online : Whatsapp : 08115704022 5. Online (Media Sosial dan Website) • Facebook : Bapenda Singkawang • Instagram : bapenda.singkawang • Laman : bapenda.singkawangkota.go.id • Pos-el : bapenda@singkawangkota.go.id • SP4N LAPOR b) Alur Penanganan Pengaduan Pemohon Mengambil Dan Mengisi Formulir Aduan Pemohon Memasukkan Formulir Yang Telah Di isi Ke Kotak Aduan Petugas Menginput Daftar Aduan (Proses Input 1 Hari Kerja) Tim Respon Aduan Melakukan Pemrosesan Dan Merespon Aduan c. Jangka Waktu Pengaduan 1) Pengaduan ringan, selambat-lambatnya 1x24 jam 2) Pengaduan sedang, selambat-lambatnya 5x24 jam 3) Pengaduan berat, selambat-lambatnya 10x24 jam
2). Komponen Manufacturing		
1	Dasar Hukum	: 1. Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2022 tentang Hubungan Keuangan antara Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah ; 2. Peraturan Pemerintah Nomor 69 Tahun 2010 tentang Tata Cara Pemberian dan Pemanfaatan Insentif Pemungutan Pajak Daerah dan Retribusi Daerah; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 35 Tahun 2023 tentang Ketentuan Umum Pajak Daerah dan Retribusi Daerah; 4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; 5. Peraturan Daerah Nomor 5 Tahun 2022 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Nomor 3 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah; 6. Peraturan Daerah Nomor 4 Tahun 2023 tentang

			Pajak Daerah dan Retribusi Daerah;
2	Sarana dan Prasarana	:	Sarana dan prasarana yang dimiliki yaitu : • Komputer • Printer • Ruangan kerja • Meja Kerja • Kursi Kerja • Meja Front Office dan Informasi • AC • Toilet • Jaringan Internet • Tempat duduk mengantri • Ruangan laktasi • Server • Ruang Tunggu • Musola • Area Bermain Anak • Meja Konsultasi • Meja Pengaduan • Mesin dan Monitor Antrian • Loker Khusus Kelompok Rentan
3	Kompetensi Pelaksana	:	1. Memiliki pengetahuan tentang peraturan perundang-undangan yang terkait; 2. Memiliki pengetahuan tentang tata Kelolapemerintahan yang baik; 3. Mampu berkomunikasi baik lisan maupun tertulis; 4. Mampu berkoordinasi dengan efektif dan efisien; 5. Mampu memahami SOP; 6. Mampu berkerja sama dalam tim; 7. Mampu mengoperasikan komputer dan 8. mampu menguasai pengetahuan teknis.
4	Pengawasan Internal	:	1. Kepala Bidang Penetapan dan Pelayanan 2. Kepala Badan
5	Pelaksana	:	Petugas front office, Staf Sub Bidang Pendataan dan Penilaian Pajak Lainnya, Kepala Sub Bidang Pendataan dan Penilaian Pajak Lainnya, Kepala Bidang Pendataan dan Penilaian, Staf Sub Bidang Penetapan dan Pelayanan, Kasubbid Penetapan Pajak Kepala Bidang Penetapan dan Pelayanan dan Kepala Badan.
6	Jaminan Pelayanan	:	Diwujudkan dalam kualitas layanan dan produk pelayanan yang sesuai standar operasional prosedur (SOP).
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	:	1. Jaminan kerahasiaan data Wajib pajak; 2. Jaminan kerahasiaan dokumen wajib pajak; 3. Dijamin tidak ada intervensi dari pihak manapun yang merugikan pemohon dan pelaksana Pelayanan; 4. Seluruh pelayanan bebas biaya.

8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi pelaksana akan dilakukan minimal 2 kali dalam 1 tahun untuk selanjutnya dilakukan perbaikan.
---	----------------------------	---

Kepala Badan



Parlinggoman, S.IP.,M.M.
Pembina (IV/a)
NIP 198804102007011004

LAMPIRAN XXI
KEPUTUSAN KEPALA BADAN PENDAPATAN DAERAH KOTA
SINGKAWANG
NOMOR 1105 TAHUN 2024
TENTANG STANDAR PELAYANAN PUBLIK PADA BADAN
PENDAPATAN DAERAH KOTA SINGKAWANG
TANGGAL 3 SEPTEMBER 2024

Standar Pelayanan Pendaftaran WP PBJT

1). <i>Komponen Service Delivery</i>		
No	Unsur	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	Syarat Umum : • Fotocopy KTP/KITAS; • Surat Kuasa Bermaterai cukup jika pendaftaran dikuasakan beserta fotocopy KTP Penerima Kuasa; • Fotocopy paspor bagi WNA; • Fotocopy NPWPD jika sudah memiliki; • Fotocopy NPWP jika sudah memiliki; • Nomor Induk Berusaha (NIB) jika sudah memiliki; • Akta Pendirian Usaha untuk WP Badan; • Formulir Pendaftaran Wajib Pajak yang telah diisi lengkap. Syarat Tambahan : • PBJT atas Jasa Perhotelan : a. Data Jumlah Kamar; b. Data kelas dan tipe kamar beserta harga/tarif; c. Data seluruh fasilitas penunjang beserta harga/tarif; d. Data Jumlah Karyawan; e. Daya Listrik; f. Foto objek pajak; g. NOP PBB-P2 dan h. Surat Pernyataan bersedia dipasang alat/aplikasi perekam transaksi. • Formulir Survei Peninjauan Tempat Usaha • PBJT atas Makanan dan/atau Minuman : a. Data Jumlah meja dan kursi; b. Daftar Menu beserta harga makanan dan minuman; c. Data jumlah Karyawan; d. Daya Listrik; e. Foto Objek Pajak; f. NOP PBB-P2 dan g. Surat Pernyataan bersedia dipasang alat/aplikasi perekam transaksi.

		• PBJT atas Jasa Kesenian dan Hiburan : a. Data jumlah Karyawan; b. Daya Listrik; c. Foto Objek Pajak; d. NOP PBB-P2 dan e. Surat Pernyataan bersedia dipasang alat/aplikasi perekam transaksi. • Syarat Tambahan Khusus Diskotik, karaoke, Kelab Malam dan Bar : ▪ Data Jumlah meja kursi; ▪ Daftar menu beserta harga/tarif makanan dan minuman; ▪ Daftar harga/tarif layanan lainnya; ▪ Data jumlah dan jenis ruangan; • Syarat Tambahan Khusus Spa, Pijat dan Refleksi : ▪ Data Jumlah beserta tarif sarana layanan seperti kursi, matras, ruangan, kamar dll; • Syarat Tambahan Khusus bioskop, pertunjukan seni, music, tari/busana, kontes kecantikan, kontes binaraga, pameran, pertunjukan sirkus acrobat dan sulap, perlombaan kendaraan bermotor, rekreasi wahana air, wahana ekologi, wahana Pendidikan, wahana budaya, wahana salju, wahana permainan, pemancingan, agrowisata dan kebun binatang : ▪ Data jumlah kursi beserta harga tiket/e-tiket/tanda masuk/voucher/dokumen lain atau produk yang dipersamakan sebagai tanda masuk. • Syarat Tambahan Khusus Permainan Ketangkasan : ▪ Data Jumlah beserta harga/tarif atas penggunaan mesin/unitg permainan; • Syarat Tambahan Khusus Olahraga Permainan : ▪ Data Jumlah dan harga/tarif atas penggunaan arena/lapangan/meja; • PBJT atas Tenaga Listrik : a. Data kapasitas mesin dan penggunaannya; b. Foto objek pajak. • PBJT atas Jasa Parkir : a. Foto Objek Pajak. b. Harga/tarif parkir; c. Data jumlah karyawan; d. Daya listrik;
--	--	--

			e. NOP PBB-P2 Jika ada; f. Surat pernyataan kesanggupan dipasang alat/aplikasi perekam transaksi.
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	:	<pre>graph TD; A[Pemohon] --> B[Mengambil nomor antrian]; B --> C["Menuju Loker Front Office Meja Depan (sesuai panggilan nomor antrian)"]; C --> D["Penyerahan dokumen pemohon di Loker Pelayanan"]; D --> A;</pre>
3	Jangka Waktu Penyelesaian	:	5 Hari Kerja
4	Biaya/Tarif	:	Gratis
5	Produk Pelayanan	:	SK Pengukuhan WP ;
6	Pengelola Pengaduan	:	a. Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik dapat dilakukan melalui : 1. Tatap muka langsung 2. Tertulis/tidak langsung disampaikan ke kotak pengaduan yang disediakan oleh Badan Pendapatan Daerah Kota Singkawang 3. Surat ditujukan kepada Kepala Badan Pendapatan Daerah Kota Singkawang Jl. Firdaus H Rais Kelurahan Pasiran Kec. Singkawang Barat Kota Singkawang Kode Pos 79123 4. Online : Whatsapp : 08115704022 5. Online (Media Sosial dan Website) • Facebook : Bapenda Singkawang • Instagram : bapenda.singkawang • Laman : bapenda.singkawangkota.go.id • Pos-el : bapenda@singkawangkota.go.id • SP4N LAPOR
			b. Alur Penanganan Pengaduan <pre>graph LR; A["Pemohon Mengambil Dan Mengisi Formulir Aduan"] --> B["Pemohon Memasukkan Formulir Yang Telah Di isi Ke Kotak Aduan"]; B --> C["Petugas Menginput Daftar Aduan (Proses Input 1 Hari Kerja)"]; C --> D["Tim Respon Aduan Melakukan Pemrosesan Dan Merespon Aduan"];</pre> c. Jangka Waktu Pengaduan 1) Pengaduan ringan, selambat-lambatnya 1x24 jam 2) Pengaduan sedang, selambat-lambatnya 5x24 jam 3) Pengaduan berat, selambat-lambatnya 10x24 jam

2). Komponen Manufacturing

1	Dasar Hukum	:	1. Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2022 tentang Hubungan Keuangan antara Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah ; 2. Peraturan Pemerintah Nomor 69 Tahun 2010 tentang Tata Cara Pemberian dan Pemanfaatan Insentif Pemungutan Pajak Daerah dan Retribusi Daerah; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 35 Tahun 2023 tentang Ketentuan Umum Pajak Daerah dan Retribusi Daerah; 4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; 5. Peraturan Daerah Nomor 5 Tahun 2022 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Nomor 3 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah; 6. Peraturan Daerah Nomor 4 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah;
2	Sarana dan Prasarana	:	Sarana dan prasarana yang dimiliki yaitu : • Komputer • Printer • Ruangan kerja • Meja Kerja • Kursi Kerja • Meja Front Office dan Informasi • AC • Toilet • Jaringan Internet • Tempat duduk mengantri • Ruangan laktasi • Server • Ruang Tunggu • Musola • Area Bermain Anak • Meja Konsultasi • Meja Pengaduan • Mesin dan Monitor Antrian • Loker Khusus Kelompok Rentan
3	Kompetensi Pelaksana	:	1. Memiliki pengetahuan tentang peraturan perundang-undangan yang terkait; 2. Memiliki pengetahuan tentang tata Kelolapemerintahan yang baik; 3. Mampu berkomunikasi baik lisan maupun tertulis;

			4. Mampu berkoordinasi dengan efektif dan efisien; 5. Mampu memahami SOP; 6. Mampu berkerja sama dalam tim; 7. Mampu mengoperasikan komputer dan 8. Mampu menguasai pengetahuan teknis.
4	Pengawasan Internal	:	1. Kepala Bidang Penetapan dan Pelayanan 2. Kepala Badan
5	Pelaksana	:	Petugas front office, Staf Sub Bidang Pendataan dan Penilaian Pajak Lainnya, Kepala Sub Bidang Pendataan dan Penilaian Pajak Lainnya, Kepala Bidang Pendataan dan Penilaian, Staf Sub Bidang Penetapan dan Pelayanan, Kasubbid Penetapan Pajak Kepala Bidang Penetapan dan Pelayanan dan Kepala Badan.
6	Jaminan Pelayanan	:	Diwujudkan dalam kualitas layanan dan produk pelayanan yang sesuai standar operasional prosedur (SOP).
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan		1. Jaminan kerahasiaan data Wajib pajak; 2. Jaminan kerahasiaan dokumen wajib pajak; 3. Dijamin tidak ada intervensi dari pihak manapun yang merugikan pemohon dan pelaksana Pelayanan; 4. Seluruh pelayanan bebas biaya.
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana		Evaluasi pelaksana akan dilakukan minimal 2 kali dalam 1 tahun untuk selanjutnya dilakukan perbaikan.

Kepala Badan



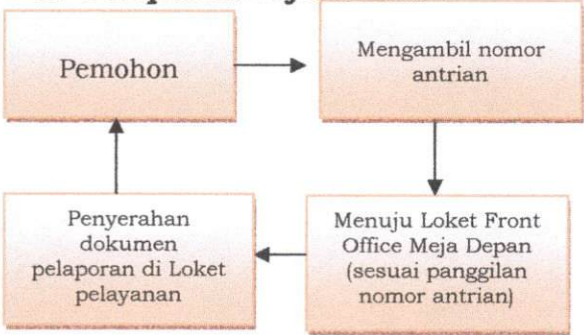
Parlinggoman, S.IP.,M.M.

Pembina (IV/a)

NIP 198804102007011004

LAMPIRAN XXII
 KEPUTUSAN KEPALA BADAN PENDAPATAN DAERAH KOTA
 SINGKAWANG
 NOMOR 1105 TAHUN 2024
 TENTANG STANDAR PELAYANAN PUBLIK PADA BADAN
 PENDAPATAN DAERAH KOTA SINGKAWANG
 TANGGAL 3 SEPTEMBER 2024

Standar Pelayanan Pelaporan dan Penyetoran PBJT

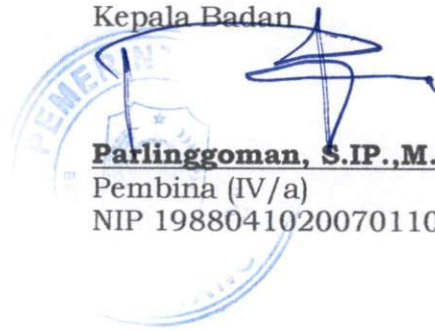
1). <i>Komponen Service Delivery</i>			
No	Unsur		Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	:	a) Pelaporan Pajak PBJT: 1. Formulir SPTPD yang telah diisi lengkap b) Penyetoran Pajak PBJT : 1) SPTPD Pajak PBJT; 2) Kode Billing.
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	:	a. Pelaporan Pajak PBJT  <pre> graph TD A[Pemohon] --> B[Mengambil nomor antrian] B --> C["Menuju Loker Front Office Meja Depan (sesuai panggilan nomor antrian)"] C --> D["Penyerahan dokumen pelaporan di Loker pelayanan"] D --> A </pre> b. Penyetoran Pajak PBJT  <pre> graph TD A[Pemohon] --> B[Mengambil nomor antrian KASIR] B --> C["Menuju Loker KASIR (sesuai panggilan nomor antrian)"] C --> D["Penyerahan dokumen penyetoran di Loker Kasir"] D --> A </pre>
3	Jangka Waktu Penyelesaian	:	a. Pelayanan Pelaporan Pajak PBJT : Menit b. Penyetoran Pajak Sarang Burung Walet : 15 Menit
4	Biaya/Tarif	:	a. Pelaporan Pajak PBJT : Gratis b. Penyetoran Pajak PBJT : Sesuai ketentuan Perda Nomor 4 Tahun 2023
5	Produk Pelayanan	:	a) Pelaporan Pajak PBJT : SPTPD Pajak yang telah diverifikasi dan Kode Billing; b) Pembayaran Pajak PBJT : Surat Setoran Pajak Daerah (SSPD);
6	Pengelola Pengaduan	:	a) Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik dapat dilakukan melalui : 1. Tatap muka langsung

		2. Tertulis/tidak langsung disampaikan ke kotak pengaduan yang disediakan oleh Badan Pendapatan Daerah Kota Singkawang 3. Surat ditujukan kepada Kepala Badan Pendapatan Daerah Kota Singkawang Jl. Firdaus H Rais Kelurahan Pasiran Kec. Singkawang Barat Kota Singkawang Kode Pos 79123 4. Online : Whatsapp : 08115704022 5. Online (Media Sosial dan Website) • Facebook : Bapenda Singkawang • Instagram : bapenda.singkawang • Laman : bapenda.singkawangkota.go.id • Pos-el : bapenda@singkawangkota.go.id • SP4N LAPOR b) Alur Penanganan Pengaduan Pemohon Mengambil Dan Mengisi Formulir Aduan Pemohon Memasukkan Formulir Yang Telah Di isi Ke Kotak Aduan Petugas Menginput Daftar Aduan (Proses Input 1 Hari Kerja) Tim Respon Aduan Melakukan Pemrosesan Dan Merespon Aduan c. Jangka Waktu Pengaduan 1) Pengaduan ringan, selambat-lambatnya 1x24 jam 2) Pengaduan sedang, selambat-lambatnya 5x24 jam 3) Pengaduan berat, selambat-lambatnya 10x24 jam
2). Komponen Manufacturing		
1	Dasar Hukum	: 1. Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2022 tentang Hubungan Keuangan antara Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah ; 2. Peraturan Pemerintah Nomor 69 Tahun 2010 tentang Tata Cara Pemberian dan Pemanfaatan Insentif Pemungutan Pajak Daerah dan Retribusi Daerah; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 35 Tahun 2023 tentang Ketentuan Umum Pajak Daerah dan Retribusi Daerah; 4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; 5. Peraturan Daerah Nomor 5 Tahun 2022 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Nomor 3 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah; 6. Peraturan Daerah Nomor 4 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah;

2	Sarana dan Prasarana	:	Sarana dan prasarana yang dimiliki yaitu : • Komputer • Printer • Ruangan kerja • Meja Kerja • Kursi Kerja • Meja Front Office dan Informasi • AC • Toilet • Jaringan Internet • Tempat duduk mengantri • Ruangan laktasi • Server • Ruang Tunggu • Musola • Area Bermain Anak • Meja Konsultasi • Meja Pengaduan • Mesin dan Monitor Antrian • Loker Khusus Kelompok Rentan
3	Kompetensi Pelaksana	:	1. Memiliki pengetahuan tentang peraturan perundang-undangan yang terkait; 2. Memiliki pengetahuan tentang tata Kelola pemerintahan yang baik; 3. Mampu berkomunikasi baik lisan maupun tertulis; 4. Mampu berkoordinasi dengan efektif dan efisien; 5. Mampu memahami SOP; 6. Mampu berkerja sama dalam tim; 7. Mampu mengoperasikan komputer dan 8. mampumenguasai pengetahuan teknis.
4	Pengawasan Internal	:	1. Kepala Bidang Penetapan dan Pelayanan 2. Kepala Badan
5	Pelaksana	:	Petugas front office, Staf Sub Bidang Pendataan dan Penilaian Pajak Lainnya, Kepala Sub Bidang Pendataan dan Penilaian Pajak Lainnya, Kepala Bidang Pendataan dan Penilaian, Staf Sub Bidang Penetapan dan Pelayanan, Kasubbid Penetapan Pajak Kepala Bidang Penetapan dan Pelayanan dan Kepala Badan.
6	Jaminan Pelayanan	:	Diwujudkan dalam kualitas layanan dan produk pelayanan yang sesuai standar operasional prosedur (SOP).
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	:	1. Jaminan kerahasiaan data Wajib pajak; 2. Jaminan kerahasiaan dokumen wajib pajak; 3. Dijamin tidak ada intervensi dari pihak manapun yang merugikan pemohon dan pelaksana Pelayanan; 4. Seluruh pelayanan bebas biaya.

8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi pelaksana akan dilakukan minimal 2 kali dalam 1 tahun untuk selanjutnya dilakukan perbaikan.
---	----------------------------	---

Kepala Badan



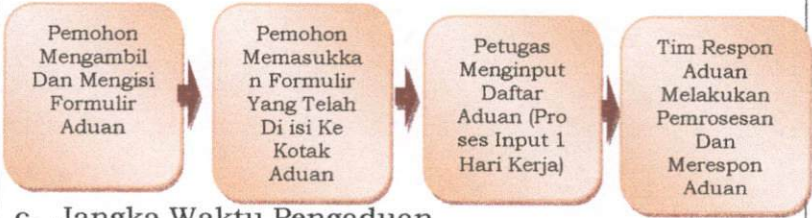
Parlinggoman, S.IP.,M.M.

Pembina (IV/a)

NIP 198804102007011004

Standar Pelayanan Pengajuan Keberatan atas SKPDKB

1). Komponen Service Delivery			
No	Unsur		
1	Persyaratan Pelayanan :	1. Fotocopy KTP Wajib Pajak; 2. Fotocopy SSPD BPHTB; 3. Draft akta autentik notaris atau PPJB; 4. Bukti Pembayaran (Asli); 5. Bukti lainnya yang dijadikan sebagai bukti nilai transaksi menurut penjual;	
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur :	<pre>graph TD; A[Pemohon] --> B[Mengambil nomor antrian]; B --> C[Menuju Loket Front Office Meja Depan (sesuai panggilan nomor antrian)]; C --> D[Penyerahan dokumen permohonan di Loket pelayanan]; D --> E[Penerimaan];</pre>	
3	Jangka Waktu :	a. Pendaftaran : 15 Menit b. Proses Penelitian dan Verifikasi Lapangan : 6 bulan	
4	Biaya/Tarif :	Gratis	
5	Produk Pelayanan :	a. Tanda Terima Pendaftaran; b. SK Keberatan SKPDKB	
6	Pengelola Pengaduan :	a. Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik dapat dilakukan melalui : 1. Tatap muka langsung 2. Tertulis/tidak langsung disampaikan ke kotak pengaduan yang disediakan oleh Badan Pendapatan Daerah Kota Singkawang 3. Surat ditujukan kepada Kepala Badan Pendapatan Daerah Kota Singkawang Firdaus H Rais Kelurahan Pasiran Kec. Singkawang Barat Kota Singkawang Kode Pos 79123 Online : 4. Online : Whatsapp : 08115704022 5. Online (Media Sosial dan Website) • Facebook : Bapenda Singkawang • Instagram : bapenda.singkawang	

		• Laman : bapenda.singkawangkota.go.id • Pos-el : bapenda@singkawangkota.go.id • SP4N LAPOR b. Alur Penanganan Pengaduan  c. Jangka Waktu Pengaduan 1) Pengaduan ringan, selambat-lambatnya 1x24 jam 2) Pengaduan sedang, selambat-lambatnya 3x24 jam 3) Pengaduan berat, selambat-lambatnya 7x24 jam
2). Komponen Manufacturing		
1	Dasar Hukum	: 1. Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2022 tentang Hubungan Keuangan antara Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah ; 2. Peraturan Pemerintah Nomor 69 Tahun 2010 tentang Tata Cara Pemberian dan Pemanfaatan Insentif Pemungutan Pajak Daerah dan Retribusi Daerah; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 35 Tahun 2023 tentang Ketentuan Umum Pajak Daerah dan Retribusi Daerah; 4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; 5. Peraturan Daerah Nomor 5 Tahun 2022 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Nomor 3 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah; 6. Peraturan Daerah Nomor 4 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah;
2	Sarana dan Prasarana	: Sarana dan prasarana yang dimiliki yaitu : • Komputer • Printer • Ruangan kerja • Meja Kerja • Kursi Kerja • Meja Front Office dan Informasi • AC • Toilet • Jaringan Internet • Tempat duduk mengantri

			• Ruangan laktasi • Server • Ruang Tunggu • Musola • Area Bermain Anak • Meja Konsultasi • Meja Pengaduan • Mesin dan Monitor Antrian • Locket khusus untuk kelompok rentan
3	Kompetensi Pelaksana	:	1. Memiliki pengetahuan tentang peraturan perundang-undangan yang terkait; 2. Memiliki pengetahuan tentang tata Kelolapemerintahan yang baik; 3. Mampu berkomunikasi baik lisan maupun tertulis; 4. Mampu berkoordinasi dengan efektif dan efisien; 5. Mampu memahami SOP; 6. Mampu berkerja sama dalam tim; 7. Mampu mengoperasikan komputer dan mampu menguasai pengetahuan teknis.
4	Pengawasan Internal	:	1. Kepala Bidang Penetapan dan Pelayanan 2. Kepala Badan
5	Pelaksana	:	Petugas front office, Staf Sub Bidang Pendataan dan Penilaian Pajak Lainnya, Kepala Sub Bidang Pendataan dan Penilaian Pajak Lainnya, Kepala Bidang Pendataan dan Penilaian, Staf Sub Bidang Penetapan dan Pelayanan, Kasubbid Penetapan Pajak Kepala Bidang Penetapan dan Pelayanan dan Kepala Badan.
6	Jaminan Pelayanan	:	Diwujudkan dalam kualitas layanan dan produk pelayanan yang sesuai standar operasional prosedur (SOP).
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	:	1. Jaminan kerahasiaan data Wajib pajak; 2. Jaminan kerahasiaan dokumen wajib pajak; 3. Dijamin tidak ada intervensi dari pihak manapun yang merugikan pemohon dan pelaksana Pelayanan; 4. Seluruh pelayanan bebas biaya.
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana		Evaluasi pelaksana akan dilakukan minimal 2 kali dalam 1 tahun untuk selanjutnya dilakukan perbaikan.

Kepala Badan



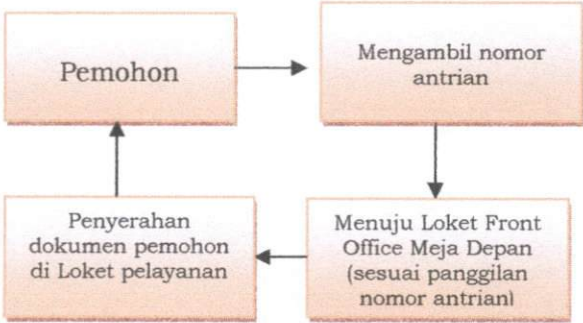
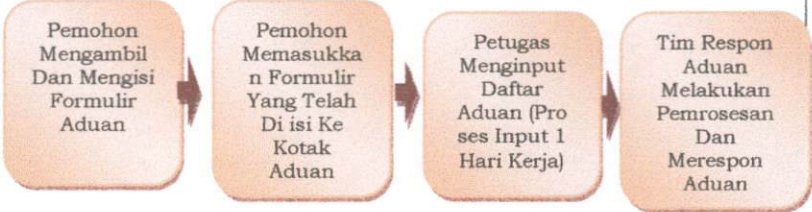
Parlinggoman, S.IP.,M.M.

Pembina (IV/a)

NIP.198804102007011004

LAMPIRAN XXIV
 KEPUTUSAN KEPALA BADAN PENDAPATAN DAERAH KOTA
 SINGKAWANG
 NOMOR 1105 TAHUN 2024
 TENTANG STANDAR PELAYANAN PUBLIK PADA BADAN
 PENDAPATAN DAERAH KOTA SINGKAWANG
 TANGGAL 3 SEPTEMBER 2024

Standar Pelayanan Konsultasi Pajak Daerah

1). <i>Komponen Service Delivery</i>			
No	Unsur		Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	:	Mengisi Buku Register
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	:	 <pre> graph TD A[Pemohon] --> B[Mengambil nomor antrian] B --> C["Menuju Loker Front Office Meja Depan
(sesuai panggilan nomor antrian)"] C --> D["Penyerahan dokumen pemohon
di Loker pelayanan"] D --> A </pre>
3	Jangka Waktu Penyelesaian	:	
4	Biaya/Tarif	:	Gratis
5	Produk Pelayanan	:	Layanan Konsultasi pajak daerah
6	Pengelola Pengaduan	:	a. Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik dapat dilakukan melalui : 1. Tatap muka langsung 2. Tertulis/tidak langsung disampaikan ke kotak pengaduan yang disediakan oleh Badan Pendapatan Daerah Kota Singkawang 3. Surat ditujukan kepada Kepala Badan Pendapatan Daerah Kota Singkawang Jl. Firdaus H Rais Kelurahan Pasiran Kec. Singkawang Barat Kota Singkawang Kode Pos 79123 4. Online : Whatsapp : 08115704022 5. Online (Media Sosial dan Website) • Facebook : Bapenda Singkawang • Instagram : bapenda.singkawang • Laman : bapenda.singkawangkota.go.id • Pos-el : bapenda@singkawangkota.go.id • SP4N LAPOR b. Alur Penanganan Pengaduan  <pre> graph LR A["Pemohon Mengambil Dan Mengisi Formulir Aduan"] --> B["Pemohon Memasukkan Formulir Yang Telah Di isi Ke Kotak Aduan"] B --> C["Petugas Menginput Daftar Aduan (Proses Input 1 Hari Kerja)"] C --> D["Tim Respon Aduan Melakukan Pemrosesan Dan Merespon Aduan"] </pre>

			c. Jangka Waktu Pengaduan 1) Pengaduan ringan, selambat-lambatnya 1x24 jam 2) Pengaduan sedang, selambat-lambatnya 3x24 jam 3) Pengaduan berat, selambat-lambatnya 7x24 jam
2). Komponen Manufacturing			
1	Dasar Hukum	:	1. Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2022 tentang Hubungan Keuangan antara Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah ; 2. Peraturan Pemerintah Nomor 69 Tahun 2010 tentang Tata Cara Pemberian dan Pemanfaatan Insentif Pemungutan Pajak Daerah dan Retribusi Daerah; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 35 Tahun 2023 tentang Ketentuan Umum Pajak Daerah dan Retribusi Daerah; 4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; 5. Peraturan Daerah Nomor 5 Tahun 2022 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Nomor 3 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah; 6. Peraturan Daerah Nomor 4 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah;
2	Sarana dan Prasarana	:	Sarana dan prasarana yang dimiliki yaitu : • Komputer • Printer • Ruangan kerja • Meja Kerja • Kursi Kerja • Meja Front Office dan Informasi • AC • Toilet • Jaringan Internet • Tempat duduk mengantri • Ruangan laktasi • Server • Ruang Tunggu • Musola • Area Bermain Anak • Meja Konsultasi • Meja Pengaduan • Mesin dan Monitor Antrian • Loker khusus untuk kelompok rentan

3	Kompetensi Pelaksana	:	1. Memiliki pengetahuan tentang peraturan perundang-undangan yang terkait; 2. Memiliki pengetahuan tentang tata Kelola pemerintahan yang baik; 3. Mampu berkomunikasi baik lisan maupun tertulis; 4. Mampu berkoordinasi dengan efektif dan efisien; 5. Mampu memahami SOP; 6. Mampu berkerja sama dalam tim; 7. Mampu mengoperasikan komputer dan mampumenguasai pengetahuan teknis.
4	Pengawasan Internal	:	1. Kepala Bidang Penetapan dan Pelayanan 2. Kepala Badan
5	Pelaksana	:	Petugas front office, Staf Sub Bidang Pendataan dan Penilaian Pajak Lainnya, Kepala Sub Bidang Pendataan dan Penilaian Pajak Lainnya, Kepala Bidang Pendataan dan Penilaian, Staf Sub Bidang Penetapan dan Pelayanan, Kasubbid Penetapan Pajak Kepala Bidang Penetapan dan Pelayanan dan Kepala Badan.
6	Jaminan Pelayanan	:	Diwujudkan dalam kualitas layanan dan produk pelayanan yang sesuai standar operasional prosedur (SOP).
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	:	1. Jaminan kerahasiaan data Wajib pajak; 2. Jaminan kerahasiaan dokumen wajib pajak; 3. Dijamin tidak ada intervensi dari pihak manapun yang merugikan pemohon dan pelaksana Pelayanan; 4. Seluruh pelayanan bebas biaya.
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	:	Evaluasi pelaksana akan dilakukan minimal 2 kali dalam 1 tahun untuk selanjutnya dilakukan perbaikan.

Kepala Badan



Parlinggoman, S.IP., M.M.
Pembina (IV/a)
NIP. 198804102007011004

