

## STANDAR PELAYANAN PUBLIK BADAN PENDAPATAN DAERAH KOTA BATU

### A. PENDAHULUAN

Badan Pendapatan Daerah Kota Batu (BAPENDA) merupakan salah satu Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) sebagai unsur perencana penyelenggaraan Pemerintahan Daerah, dipimpin oleh Kepala Badan Pendapatan Daerah Kota Batu yang bertanggung jawab kepada Wali Kota Batu melalui Sekretaris Daerah. Berdasarkan Peraturan Wali Kota Nomor 99 Tahun 2021 Tentang Kedudukan, Struktur Organisasi, Tugas dan Fungsi, Serta Tata Kerja Badan Pendapatan Daerah, yang mempunyai tugas pokok yaitu menyelenggarakan urusan pemerintah yang menjadi kewenangan daerah di bidang pendapatan daerah berdasarkan asas otonomi dan tugas pembantuan.

Pemerintah Kota Batu sejak tahun 2001 telah memiliki wewenang dalam mengurus rumah tangganya sendiri. Salah satunya dengan mengoptimalkan pengelolaan kekayaan daerah Kota Batu guna meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (PAD). Peningkatan pendapatan daerah akan berdampak bila pembangunan dan pengembangan Kota Batu dapat berjalan dengan maksimal. Upaya peningkatan Pendapatan Asli Daerah (PAD) dapat dilakukan dengan berbagai cara, salah satunya melalui pajak daerah. Pajak Daerah adalah kontribusi wajib kepada daerah yang terutang oleh Wajib Pajak yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-undang, dengan tidak mendapat imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan Daerah sebesar-besarnya demi kesejahteraan masyarakat. Badan Pendapatan Daerah Kota Batu berupaya untuk terus menggali potensi Pajak Daerah secara optimal dengan cara meningkatkan pendapatan daerah melalui intensifikasi dan ekstensifikasi Pajak Daerah dengan melakukan peningkatan kinerja pemungutan, penyempurnaan dan pengendalian potensi Pajak Daerah serta peningkatan dalam kualitas dan inovasi pelayanan publik.

Badan Pendapatan Daerah Kota Batu memiliki visi "Terwujudnya Pendapatan Daerah Yang Optimal Dengan Didukung SDM Yang Profesional dan Pelayanan Prima" Untuk mewujudkan visi tersebut, Badan Pendapatan Daerah Kota Batu memiliki misi sebagai berikut:

1. Mengoptimalkan pendapatan daerah;
2. Meningkatkan kualitas manajemen atau pengelolaan pendapatan daerah;
3. Meningkatkan kualitas SDM;
4. Meningkatkan kualitas pelayanan;
5. Memanfaatkan teknologi informasi.

### URAIAN TUGAS POKOK DAN FUNGSI

- Tugas Badan Pendapatan Daerah Kota Batu yaitu Membantu Wali Kota melaksanakan unsur penunjang urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah di bidang keuangan sub urusan pengelolaan pendapatan daerah.
- Fungsi Badan Pendapatan Daerah Kota Batu sebagai berikut:
  - a. perumusan kebijakan teknis di bidang keuangan sub urusan pengelolaan pendapatan daerah;
  - b. Perumusan Rencana Strategis sesuai dengan Visi dan Misi Wali Kota;
  - c. Penetapan rencana kerja dan anggaran di bidang pengelolaan pendapatan daerah;
  - d. Pelaksanaan kebijakan di bidang pengelolaan pendapatan daerah;
  - e. Penyelenggaraan pembinaan sumber daya manusia aparatur Badan;
  - f. Penyelenggaraan administrasi Badan;
  - g. Penyelenggaraan Monitoring dan Evaluasi program dan kegiatan bidang pengelolaan pendapatan daerah;
  - h. Penyelenggaraan laporan pelaksanaan program dan kegiatan Badan; dan
  - i. Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Wali Kota sesuai dengan lingkup tugas dan fungsinya.

## B. STANDAR PELAYANAN

### 1. Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2)

#### a. Permohonan Pendaftaran Obyek Pajak Baru

Proses Penyampaian Pelayanan ( <i>Service Delivery</i> )		
No.	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mengisi Form Pendaftaran;</li> <li>2. Mengisi SPOP dan Lampiran SPOP (jika ada bangunan);</li> <li>3. Salinan/ fotocopy KTP atau identitas diri lainnya;</li> <li>4. Salinan/ fotocopy bukti kepemilikan/ penguasaan / pemanfaatan tanah (sertifikat /Akta Jual Beli/ Girik /dokumen lain yang sejenis yang terkait dengan Surat Keterangan Tanah dari Lurah yang diketahui oleh Camat setempat);</li> <li>5. Salinan/ fotocopy Izin Mendirikan Bangunan bagi yang memiliki Bangunan atau keterangan dari Kelurahan setempat;</li> <li>6. Salinan/ fotocopy NPWP/ NPWPD bagi yang memiliki NPWP/ NPWPD;</li> <li>7. Salinan/ fotocopy SPPT PBB;</li> <li>8. Salinan/ fotocopy SPPT PBB yang berbatasan dengan Objek Pajak yang diajukan;</li> <li>9. Pengantar pendaftaran Objek Pajak dari Kelurahan setempat;</li> <li>10. Surat pernyataan tidak dalam sengketa atas Objek Pajak yang diajukan;</li> <li>11. Menunjukkan letak Obyek Pajak pada Sket/ Gambar / peta bidang tanah di SISMIOP; dan</li> <li>12. Surat Kuasa dalam hal dikuasakan kepada pihak lain.</li> </ol>
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Wajib Pajak mengecek tunggakan PBB;</li> <li>2. Wajib Pajak membayar tunggakan PBB;</li> <li>3. Wajib Pajak mengisi formulir permohonan dan melengkapi persyaratan;</li> <li>4. Petugas Pelayanan mengecek dalam sistem dan atau menerima tanda bukti pembayaran PBB serta berkas kelengkapan pengajuan perubahan data PBB;</li> <li>5. Petugas pelayanan memeriksa formulir dan kelengkapan berkas;</li> <li>6. Petugas Pelayanan member nomor PST;</li> <li>7. Kasubbid Pelayanan memberikan konfirmasi atas berkas ajuan;</li> <li>8. Petugas Pendataan melakukan verifikasi berkas dan memproses pengajuan berkas;</li> <li>9. Petugas penetapan meregister berkas yang masuk dari pelayanan dan memberikan kode ZNT pada berkas;</li> <li>10. Kasubbid Penetapan dan Kabid Penilaian Penetapan memberikan konfirmasi ZNT pada berkas;</li> <li>11. Petugas mencetak SK NOP PBB Baru atau Perubahan Data PBB, diverifikasi dan dikonfirmasi oleh Kasubbid Pendataan;</li> <li>12. Kepala Bidang Pendataan dan Pelayanan mengkonfirmasi draft SK Perubahan Data PBB;</li> <li>13. Kepala Bapenda menandatangani SK NOP PBB Baru atau Perubahan Data PBB;</li> <li>14. Petugas Pelayanan menerima, meregister dan menyimpan SK Perubahan NOP PBB Baru atau Perubahan Data PBB;</li> <li>15. Petugas menyerahkan SK Perubahan NOP PBB Baru atau Perubahan Data PBB kepada Wajib Pajak.</li> </ol>
3	Jangka Waktu Penyelesaian	1 (satu) Bulan

4	<b>Biaya/ Tarif</b>	Tidak dipungut biaya (gratis)
5	<b>Produk Pelayanan</b>	1. SPPT PBB-P2 2. Surat Keterangan Perubahan Data PBB-P2
6	<b>Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan</b>	1. Pengaduan, kritik dan saran melalui laman Badan Pendapatan Daerah Kota Batu ( <a href="https://bapenda.batukota.go.id">https://bapenda.batukota.go.id</a> ) 2. Pelayanan Bapenda melalui nomor pelayanan 0821-3234-0929; 3. Laport SP4N Kota Batu 4. Pengaduan Langsung melalui Pelayanan (MPP) Among Warga, Gerai Badan Pendapatan Daerah Kota Batu.

**b. Permohonan Mutasi Obyek/Subyek, Pemecahan, Pembetulan, Pembatalan SPPT PBB-P2**

<b>Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)</b>		
<b>No.</b>	<b>Komponen</b>	<b>Uraian</b>
1	<b>Persyaratan Pelayanan</b>	1. Surat permohonan mutasi; 2. Bukti perolehan/pengalihan objek pajak; 3. Bukti lunas seluruh tagihan PBB tahun sebelumnya; 4. Mengisi SPOP dan Lampiran SPOP (jika ada bangunan); 5. Salinan/fotocopy SPPT PBB; 6. Salinan/fotocopy KTP/SIM pemohon; 7. Salinan/fotocopy bukti kepemilikan/ penguasaan/ pemanfaatan tanah (sertifikat/AJB/dokumen lain yang sejenis); 8. Surat keterangan dari lurah; 9. Surat kuasa (apabila dikuasakan); dan 10. Menunjukkan letak obyek pajak pada sket/ gambar / peta bidang tanah di SISMIOP.
2	<b>Sistem, Mekanisme dan Prosedur</b>	1. Wajib Pajak mengecek tunggakan PBB; 2. Wajib Pajak membayar tunggakan PBB; 3. Wajib Pajak mengisi formulir permohonan serta melengkapi persyaratan; 4. Petugas Pelayanan mengecek dalam sistem dan atau menerima tanda bukti pembayaran PBB serta berkas kelengkapan pengajuan perubahan data PBB; 5. Petugas pelayanan memeriksa formulir dan kelengkapan berkas serta kesesuaian obyek dengan data peta; 6. Petugas Pelayanan memberi nomor PST; 7. Kasubbid Pelayanan memberikan konfirmasi atas berkas ajuan; 8. Petugas Pendataan melakukan verifikasi berkas dan memproses pengajuan berkas; 9. Petugas penetapan meregister berkas yang masuk dari pelayanan dan memberikan kode ZNT pada berkas; 10. Kasubbid Penetapan dan Kabid Penilaian Penetapan memberikan konfirmasi ZNT pada berkas; 11. Petugas melakukan verifikasi berkas dan memproses pengajuan perubahan data PBB; 12. Petugas mencetak SK Perubahan Data PBB, diverifikasi dan dikonfirmasi oleh Kasubbid Pendataan; 13. Kepala Bidang Pendataan dan Pelayanan mengkonfirmasi draft SK Perubahan Data PBB; 14. Kepala Bapenda menandatangani SK Perubahan Data PBB; 15. Petugas Pelayanan menerima, meregister dan menyimpan SK Perubahan Data PBB; 16. Petugas menyerahkan SK Perubahan Data PBB kepada Wajib Pajak.
3	<b>Jangka Waktu Penyelesaian</b>	1 (satu) Bulan

4	<b>Biaya/ Tarif</b>	Tidak dipungut biaya (gratis)
5	<b>Produk Pelayanan</b>	Surat Keterangan Perubahan Data PBB-P2
6	<b>Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengaduan, kritik dan saran melalui laman Badan Pendapatan Daerah Kota Batu (<a href="https://bapenda.batukota.go.id">https://bapenda.batukota.go.id</a>)</li> <li>2. Pelayanan Bapenda melalui nomor pelayanan 0821-3234-0929</li> <li>3. Laport SP4N Kota Batu</li> <li>4. Pengaduan Langsung melalui Pelayanan (MPP) Among Warga, Gerai Badan Pendapatan Daerah Kota Batu.</li> </ol>

**c. Permohonan Pengurangan Ketetapan PBB-P2 (Pensiunan PNS/ TNI/ POLRI/ Tidak Mampu/ dan Veteran Janda/Duda**

<b>Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)</b>		
<b>No.</b>	<b>Komponen</b>	<b>Uraian</b>
1	<b>Persyaratan Pelayanan</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mengisi form pengurangan ( permohonan pengurangan, Surat Pernyataan);</li> <li>2. Fotocopy KTP atau identitas diri lainnya;</li> <li>3. Fotocopy Kartu Keluarga;</li> <li>4. Membawa SPPT terbaru;</li> <li>5. Lunas tagihan PBB;</li> <li>6. SK Pensiun/ SK Veteran/ Surat Rekomendasi dari Dinas Sosial (SKTM); dan</li> <li>7. Surat kuasa (apabila dikuasakan).</li> </ol>
2	<b>Sistem, Mekanisme dan Prosedur</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mengajukan surat kepada Kepala Badan Pendapatan Daerah Kota Batu;</li> <li>2. Petugas pelayanan melakukan PST dan memverifikasi berkas;</li> <li>3. Kasubbid Pelayanan melakukan verifikasi kelengkapan berkas;</li> <li>4. Kasubbid Pengelolaan Keberatan melakukan verifikasi berkas dan pemeriksaan lapangan;</li> <li>5. Penerbitan SK Penyelesaian Keberatan;</li> <li>6. Penerbitan SK Pengurangan Ketetapan Pajak;</li> <li>7. Kasubbid Penetapan memproses SPPT Baru.</li> </ol>
3	<b>Jangka Waktu Penyelesaian</b>	1 (satu) Bulan
4	<b>Biaya/ Tarif</b>	Tidak dipungut biaya (gratis)
5	<b>Produk Pelayanan</b>	Surat Keputusan Pengurangan Ketetapan PBB-P2.
6	<b>Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengaduan, kritik dan saran melalui laman Badan Pendapatan Daerah Kota Batu (<a href="https://bapenda.batukota.go.id">https://bapenda.batukota.go.id</a>)</li> <li>2. Pelayanan Bapenda melalui nomor pelayanan 0821-3234-0929</li> <li>3. Laport SP4N Kota Batu</li> <li>4. Pengaduan Langsung melalui Pelayanan (MPP) Among Warga, Gerai Badan Pendapatan Daerah Kota Batu.</li> </ol>

d. Restitusi/Kompensasi PBB-P2

Proses Penyampaian Pelayanan ( <i>Service Delivery</i> )		
No.	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mengisi Form Permohonan;</li> <li>2. Fotocopy KTP atau identitas diri lainnya;</li> <li>3. Fotocopy KK atau identitas diri lainnya;</li> <li>4. Surat Kepemilikan Surat Tanah sesuai dengan KTP;</li> <li>5. Membawa SPPT PBB;</li> <li>6. Bukti lunas PBB; dan</li> <li>7. Bukti bayar asli.</li> </ol>
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mengajukan surat kepada Kepala Badan Pendapatan Daerah Kota Batu;</li> <li>2. Petugas pelayanan melakukan PST dan memverifikasi berkas;</li> <li>3. Kasubbid Pelayanan melakukan verifikasi kelengkapan berkas;</li> <li>4. Kasubbid Pengelolaan Keberatan melakukan verifikasi berkas pengajuan;</li> <li>5. Pemeriksaan Wajib Pajak dan Berita Acara Persetujuan restitusi atau kompensasi;</li> <li>6. Penerbitan Surat Ketetapan Pajak Daerah.</li> </ol>
3	Jangka Waktu Penyelesaian	Paling lama 12 (dua belas) Bulan
4	Biaya/ Tarif	Tidak dipungut biaya (gratis)
5	Produk Pelayanan	Surat Keputusan Ketetapan Pajak
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengaduan, kritik dan saran melalui laman Badan Pendapatan Daerah Kota Batu (<a href="https://bapenda.batukota.go.id">https://bapenda.batukota.go.id</a>)</li> <li>2. Pelayanan Bapenda melalui nomor pelayanan 0821-3234-0929</li> <li>3. Laport SP4N Kota Batu</li> <li>4. Pengaduan Langsung melalui Pelayanan (MPP) Among Warga, Gerai Badan Pendapatan Daerah Kota Batu.</li> </ol>

e. Buka Fasum/Blokir

Proses Penyampaian Pelayanan ( <i>Service Delivery</i> )		
No.	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Surat permohonan buka blokir;</li> <li>2. Bukti perolehan /pengalihan objek pajak;</li> <li>3. Bukti lunas tagihan PBB;</li> <li>4. Mengisi SPOP dan Lampiran SPOP (jika ada bangunan);</li> <li>5. Salinan/ fotocopy SPPT PBB;</li> <li>6. Salinan/ fotocopy KTP/ SIM pemohon;</li> <li>7. Salinan/ fotocopy bukti kepemilikan/ penguasaan/ pemanfaatan tanah (sertifikat/ AJB/ dokumen lain yang sejenis);</li> <li>8. Surat keterangan dari lurah; dan</li> <li>9. Surat kuasa (apabila dikuasakan).</li> </ol>
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Wajib Pajak mengecek tunggakan PBB;</li> <li>2. Wajib Pajak membayar tunggakan PBB;</li> <li>3. Wajib Pajak mengisi formulir permohonan dan melengkapi persyaratan;</li> <li>4. Petugas Pelayanan mengecek dalam sistem dan atau menerima tanda bukti pembayaran PBB serta berkas</li> </ol>

		<p>kelengkapan pengajuan perubahan data PBB;</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>5. Petugas pelayanan memeriksa formulir dan kelengkapan berkas;</li> <li>6. Petugas Pelayanan memberi nomor PST;</li> <li>7. Kasubbid Pelayanan memberikan konfirmasi atas berkas ajuan;</li> <li>8. Petugas Pendataan melakukan verifikasi berkas dan memproses pengajuan berkas;</li> <li>9. Petugas penetapan meregister berkas yang masuk dari pelayanan dan memberikan kode ZNT pada berkas;</li> <li>10. Kasubbid Penetapan dan Kabid Penilaian Penetapan memberikan konfirmasi ZNT pada berkas;</li> <li>11. Kasubbid Pendataan dan Kabid Pendataan Pelayanan memberikan konfirmasi buka blokir atas NOP yang diajukan;</li> <li>12. Petugas penetapan melakukan proses penetapan PBB dan mencetak SPPT PBB;</li> <li>13. Kasubbid Penetapan dan Kabid Penilaian Penetapan memberikan konfirmasi hasil penetapan dan SPPT tercetak;</li> <li>14. Pembubuhan stempel tanda tangan Kepala Bapenda pada SPPT;</li> <li>15. Pelayanan menerima SPPT baru dan mengkonfirmasi ke Wajib Pajak untuk melunasi tunggakan PBB;</li> <li>16. Petugas Pelayanan menyerahkan SPPT kepada Pemohon.</li> </ol>
3	<b>Jangka Waktu Penyelesaian</b>	7 (tujuh) hari kerja.
4	<b>Biaya/ Tarif</b>	Tidak dipungut biaya (gratis)
5	<b>Produk Pelayanan</b>	Data PBB aktif
6	<b>Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengaduan, kritik dan saran melalui laman Badan Pendapatan Daerah Kota Batu (<a href="https://bapenda.batukota.go.id">https://bapenda.batukota.go.id</a>)</li> <li>2. Pelayanan Bapenda melalui nomor pelayanan 0821-3234-0929</li> <li>3. Laport SP4N Kota Batu</li> <li>4. Pengaduan Langsung melalui Pelayanan (MPP) Among Warga, Gerai Badan Pendapatan Daerah Kota Batu.</li> </ol>

**f. Permohonan Salinan SPPT PBB-P2 Tahun Berjalan**

<b>Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)</b>		
<b>No.</b>	<b>Komponen</b>	<b>Uraian</b>
1	<b>Persyaratan Pelayanan</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. KTP pemohon; dan</li> <li>2. Nomor Obyek Pajak (NOP)</li> </ol>
2	<b>Sistem, Mekanisme dan Prosedur</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Wajib Pajak menyiapkan data Nomor Obyek Pajak (NOP) dan KTP;</li> <li>2. Wajib Pajak masuk beranda <a href="https://bapenda.batukota.go.id">bapenda.batukota.go.id</a> dan klik ePBB;</li> <li>3. Wajib Pajak memasukkan/ input NOP yang akan diunduh;</li> <li>4. Wajib Pajak klik ikon eSPPT;</li> <li>5. Wajib Pajak mengisi formulir permohonan SPPT;</li> <li>6. Wajib Pajak mengisi Verifikasi PermohonaneSPPT;</li> <li>7. Wajib Pajak menyetujui syarat dan ketentuan cetak eSPPT;</li> <li>8. Wajib Pajak klik cetak eSPPT;</li> <li>9. Wajib Pajak menerima hasil unggahan eSPPT.</li> </ol>

3	<b>Jangka Waktu Penyelesaian</b>	15 (lima belas) menit
4	<b>Biaya/ Tarif</b>	Tidak dipungut biaya (gratis)
5	<b>Produk Pelayanan</b>	SPPT PBB-P2
6	<b>Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengaduan, kritik dan saran melalui laman Badan Pendapatan Daerah Kota Batu (<a href="https://bapenda.batukota.go.id">https://bapenda.batukota.go.id</a>)</li> <li>2. Pelayanan Bapenda melalui nomor pelayanan 0821-3234-0929</li> <li>3. Laport SP4N Kota Batu</li> <li>4. Pengaduan Langsung melalui Pelayanan (MPP) Among Warga, Gerai Badan Pendapatan Daerah Kota Batu.</li> </ol>

## 2. Pelayanan Bea Perolehan Hak Atas Tanah dan Bangunan (BPHTB)

### a. Penerbitan Surat Setoran Pajak Daerah (SSPD) BPHTB

Proses Penyampaian Pelayanan ( <i>Service Delivery</i> )		
No.	Komponen	Uraian
1	<b>Persyaratan Pelayanan</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mengisi Form Permohonan Penelitian BPHTB;</li> <li>2. Fotocopy KTP para pihak;</li> <li>3. Fotocopy KK para pihak;</li> <li>4. Fotocopy SPPT PBB Tahun Pajak;</li> <li>5. Fotocopy Akte Peralihan;</li> <li>6. Fotocopy Surat Tanah;</li> <li>7. Surat Kuasa wajib pajak ( apabila dikuasakan);</li> <li>8. Fotocopy KTP Kuasa wajib pajak ( apabila dikuasakan);</li> <li>9. Kwitansi Pembelian;</li> <li>10. Surat Pernyataan Harga transaksi;</li> <li>11. Foto obyek pajak disertai titik koordinat;</li> <li>12. Draft AJB dari PPAT/PPATS;</li> <li>13. Lunas PBB;</li> <li>14. Surat pengantar dari desa mengenai perolehan peralihan hak khusus PTSL;</li> <li>15. Dokumen lain yang diperlukan;</li> <li>16. Semua dokumen diisi dan <i>dientry</i> ke aplikasi e-BPHTB.</li> </ol>
2	<b>Sistem, Mekanisme dan Prosedur</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Wajib Pajak mengajukan BPHTB ke Notaris/PPAT/PPATS dengan membawa persyaratan;</li> <li>2. Wajib pajak atau Notaris/PPAT/PPATS melakukan entry data dan dokumen SSPD-BPHTB yang telah diisi ke aplikasi e-BPHTB;</li> <li>3. Petugas Pelayanan meneliti kelengkapan berkas pengajuan berkas BPHTB;</li> <li>4. Verifikator meneliti berkas pengajuan BPHTB dan mencocokkan dengan peta bidang tanah di SISMIOB;</li> <li>5. Apabila persyaratan dinyatakan lengkap dan benar maka Verifikator menerbitkan NIOP/Nomor <i>Virtual Account</i>;</li> <li>6. Wajib pajak membayar pajak di Bank sesuai NIOP/ Nomor <i>Virtual Account</i> dan menerima bukti transaksi;</li> <li>7. Kepala Bidang Penetapan dan Penilaian memberikan konfirmasi hasil validasi SSPD-BPHTB;</li> <li>8. Kepala Bapenda melakukan validasi form SSPD-BPHTB;</li> <li>9. Petugas Pelayanan menerima, meregister dan menyimpan SSPD-BPHTB;</li> <li>10. Wajib pajak atau Notaris/PPAT/PPATS menyerahkan bukti pembayaran pajak kepada petugas pelayanan;</li> <li>11. Petugas pelayanan menyerahkan SSPD-BPHTB yang telah divalidasi kepada Wajib Pajak/Notaris/PPAT/PPATS.</li> </ol>
3	<b>Jangka Waktu Penyelesaian</b>	3 (Tiga) hari kerja setelah beras dinyatakan lengkap.

4	<b>Biaya/ Tarif</b>	Tidak dipungut biaya (gratis)
5	<b>Produk Pelayanan</b>	SSPD BPHTB
6	<b>Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengaduan, kritik dan saran melalui laman Badan Pendapatan Daerah Kota Batu (<a href="https://bapenda.batukota.go.id">https://bapenda.batukota.go.id</a>)</li> <li>2. Pelayanan Bapenda melalui nomor pelayanan 0821-3234-0929</li> <li>3. Laporan SP4N Kota Batu</li> <li>4. Pengaduan Langsung melalui Pelayanan (MPP) Among Warga, Gerai Badan Pendapatan Daerah Kota Batu.</li> </ol>

**b. Restitusi / Kompensasi BPHTB**

<b>Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)</b>		
<b>No.</b>	<b>Komponen</b>	<b>Uraian</b>
1	<b>Persyaratan Pelayanan</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mengisi Form Permohonan Data Restitusi;</li> <li>2. Fotocopy KTP atau identitas diri lainnya;</li> <li>3. Fotocopy KK atau identitas diri lainnya;</li> <li>4. Surat Kepemilikan Surat Tanah sesuai dengan KTP;</li> <li>5. Membawa SPPT PBB;</li> <li>6. Bukti lunas PBB;</li> <li>7. Bukti bayar asli;</li> <li>8. Akte/Pengikatan jual beli (untuk restitusi/ kompensasi BPHTB);</li> <li>9. Akte pembatalan jual beli (untuk restitusi/ kompensasi BPHTB);</li> <li>10. Laporan/ rekapitulasi pembayaran pajak (untuk Pajak Daerah Lainnya).</li> </ol>
2	<b>Sistem, Mekanisme dan Prosedur</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mengajukan surat kepada Kepala Badan Pendapatan Daerah Kota Batu;</li> <li>2. Petugas pelayanan melakukan PST dan memverifikasi berkas;</li> <li>3. Kasubbid Pelayanan melakukan verifikasi kelengkapan berkas;</li> <li>4. Kasubbid Pengelolaan Keberatan melakukan verifikasi berkas pengajuan;</li> <li>5. Pemeriksaan Wajib Pajak dan Berita Acara Persetujuan restitusi atau kompensasi;</li> <li>6. Penerbitan Surat Ketetapan Pajak Daerah.</li> </ol>
3	<b>Jangka Waktu Penyelesaian</b>	Paling lama 12 (dua belas) Bulan
4	<b>Biaya/ Tarif</b>	Tidak dipungut biaya (gratis)
5	<b>Produk Pelayanan</b>	Surat Keputusan Ketetapan Pajak
6	<b>Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengaduan, kritik dan saran melalui laman Badan Pendapatan Daerah Kota Batu (<a href="https://bapenda.batukota.go.id">https://bapenda.batukota.go.id</a>)</li> <li>2. Pelayanan Bapenda melalui nomor pelayanan 0821-3234-0929</li> <li>3. Laporan SP4N Kota Batu</li> <li>4. Pengaduan Langsung melalui Pelayanan (MPP) Among Warga, Gerai Badan Pendapatan Daerah Kota Batu.</li> </ol>



### 3. Pelayanan Pajak Daerah Lainnya (PDL)

#### a. Pendaftaran NPWPD dan Pengukuhan Wajib Pajak Baru

Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)		
No.	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Wajib Pajak perorangan dengan melampirkan persyaratan sebagai berikut :               <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Mengisi form pendaftaran;</li> <li>b. Fotocopy KTP;</li> <li>c. Fotocopy KK;</li> <li>d. Salinan perizinan kegiatan usaha dari instansi berwenang;</li> <li>e. Pas Photo berwarna ukuran 4x6 cm sebanyak 1 lembar.</li> </ol> </li> <li>2. Wajib Pajak Badan dengan melampirkan persyaratan sebagai berikut :               <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Mengisi form pendaftaran;</li> <li>b. Fotocopy KTP;</li> <li>c. Fotocopy KK;</li> <li>d. Salinan akte pendirian Perusahaan;</li> <li>e. Salinan perizinan kegiatan usaha dari instansi berwenang.</li> </ol> </li> </ol>
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Wajib Pajak membawa/ mengisi form pengajuan NPWPD dan membawa/ mengunggah persyaratan lengkap;</li> <li>2. Petugas pelayanan/verifikator pajak memeriksa formulir dan kelengkapan berkas;</li> <li>3. Petugas pelayanan/verifikator pajak melakukan entry data Wajib Pajak baru ke SIMPENDA;</li> <li>4. Kasubbid Pelayanan dan Informasi melakukan verifikasi kelengkapan berkas permohonan;</li> <li>5. Setelah berkas persyaratan lengkap, Petugas pelayanan/verifikator pajak menerbitkan Kartu NPWPD (Nomor Pokok Wajib Pajak Daerah) dan mencetak draft dokumen surat keputusan pengukuhan yang dikhususkan bagi Wajib pajak baru sebagai bukti bahwa Wajib Pajak tersebut telah resmi terdaftar sebagai Wajib Pajak;</li> <li>6. Kasubbid Pendataan dan Kabid Pendataan dan Pelayanan memverifikasi dan menyetujui dokumen surat keputusan pengukuhan Wajib Pajak;</li> <li>7. Kaban membubuhkan tanda tangan pada dokumen pengukuhan NPWPD;</li> <li>8. Petugas Pelayanan menerima, meregister dokumen Pengukuhan NPWPD;</li> <li>9. Petugas menyerahkan dokumen pengukuhan NPWPD pada Wajib Pajak.</li> </ol>
3	Jangka Waktu Penyelesaian	1 (Satu) Hari
4	Biaya/ Tarif	Tidak dipungut biaya (gratis)
5	Produk Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. NPWPD (Nomor Pokok Wajib Pajak Daerah)</li> <li>2. Surat Keputusan Pengukuhan Wajib Pajak</li> </ol>
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengaduan, kritik dan saran melalui laman Badan Pendapatan Daerah Kota Batu (<a href="https://bapenda.batukota.go.id">https://bapenda.batukota.go.id</a>)</li> <li>2. Pelayanan Bapenda melalui nomor pelayanan 0821-3234-0929</li> </ol>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>3. Lapor SP4N Kota Batu</li> <li>4. Pengaduan Langsung melalui Pelayanan (MPP) Among Warga, Gerai Badan Pendapatan Daerah Kota Batu.</li> </ul>
--	--	--

**b. Penerimaan Laporan Usaha Wajib Pajak Hotel, Pajak Restoran, Pajak Hiburan, Pajak Pakir dan Penerbitan NIOPI/Kode *Billing/Virtual Account* Pajak Daerah**

Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)		
No.	Komponen	Uraian
1.	<b>Persyaratan Pelayanan</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Mengisi / Entry data Surat Pemberitahuan Pajak Daerah (SPTPD) pada aplikasi Si Lapor Pajak;</li> <li>2. NPWPD;</li> <li>3. Bon / bill;</li> <li>4. Laporan omset / potongan pajak.</li> <li>5. Penandatanganan formulir pendaftaran dikecualikan bagi Wajib Pajak yang mendaftarkan diri dan melaporkan usahanya secara online/ daring (Aplikasi Si LAPORPAJAK)</li> </ul>
2.	<b>Sistem, Mekanisme dan Prosedur</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Wajib Pajak menyiapkan data pelaporan bulanan dari kegiatan usahanya;</li> <li>2. Wajib pajak login aplikasi Si Lapor Pajak;</li> <li>3. Wajib pajak memilih jenis pajak daerah yang akan dilaporkan;</li> <li>4. Wajib pajak mengisi isian Form SPTPD secara <i>online</i>;</li> <li>5. Wajib Pajak mengirim data isian untuk diverifikasi;</li> <li>6. Petugas verifikator memverifikasi data pelaporan Wajib Pajak;</li> <li>7. Petugas mengembalikan berkas permohonan (dalam hal kurang/ tidak lengkap);</li> <li>8. Petugas menerbitkan NIOPI/ <i>ID billing / Virtual Account</i>;</li> <li>9. Wajib Pajak membayar tagihan Pajak Daerah ke bank persepsi;</li> <li>10. Wajib Pajak menerima bukti lunas bayar.</li> </ul>
3.	<b>Jangka Waktu Penyelesaian</b>	15 (Lima Belas) menit
4.	<b>Biaya/ Tarif</b>	Tidak dipungut biaya (gratis)
5.	<b>Produk Pelayanan</b>	NIOPI/ <i>ID Billing/ Virtual Account</i> .
6.	<b>Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Pengaduan, kritik dan saran melalui laman Badan Pendapatan Daerah Kota Batu (<a href="https://bapenda.batukota.go.id">https://bapenda.batukota.go.id</a>)</li> <li>2. Pelayanan Bapenda melalui nomor pelayanan 0821-3234-0929</li> <li>3. Lapor SP4N Kota Batu</li> <li>4. Pengaduan Langsung melalui Pelayanan (MPP) Among Warga, Gerai Badan Pendapatan Daerah Kota Batu.</li> </ul>

c. Penerbitan SPTPD, SKPD dan NIOP/Kode *Billing/ Virtual Account* Pajak Air Tanah

Proses Penyampaian Pelayanan ( <i>Service Delivery</i> )		
No.	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	Pelaporan Pembayaran ( <i>Official Assesment</i> ) 1. Mengisi Form SPTPD; 2. Berita Acara Pengecekan Meteran Air.
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Wajib Pajak mengisi form SPTPD; 2. Petugas pelayanan/verifikator pajak melakukan verifikasi kesesuaian antara SPTPD dan data pada petugas lapangan pengecekan meteran air tanah; 3. Petugas pelayanan/verifikator pajak melakukan <i>entry</i> data dari SPTPD di SIMPENDA sesuai jenis pajak; 4. Petugas pelayanan/verifikator pajak mencetak Surat Ketetapan Pajak Daerah (SKPD); 5. Kepala Bidang Penetapan melakukan validasi / penandatanganan SKPD; 6. Petugas pelayanan mencetak NIOP / <i>ID billing</i> / Nomor <i>Virtual Account</i> ; 7. Wajib pajak membayar pajak di Bank sesuai <i>ID Billing</i> / Nomor <i>Virtual Account</i> ; 8. Bank memberikan bukti transaksi pembayaran pajak.
3	Jangka Waktu Penyelesaian	1 (satu) jam
4	Biaya/ Tarif	Tidak dipungut biaya (gratis)
5	Produk Pelayanan	1. SPTPD (Surat Pemberitahuan Pajak Daerah) 2. Surat Ketetapan Pajak Daerah (SKPD) Pajak Air Tanah 3. NIOP/ID Billing/ <i>Virtual Account</i> .
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	1. Pengaduan, kritik dan saran melalui laman Badan Pendapatan Daerah Kota Batu ( <a href="https://bapenda.batukota.go.id">https://bapenda.batukota.go.id</a> ) 2. Pelayanan Bapenda melalui nomor pelayanan 0821-3234-0929 3. Lapor SP4N Kota Batu 4. Pengaduan Langsung melalui Pelayanan (MPP) Among Warga, Gerai Badan Pendapatan Daerah Kota Batu.

d. Penerbitan SPTPD, SKPD dan NIOP/Kode *Billing/ Virtual Account* Pajak Reklame

Proses Penyampaian Pelayanan ( <i>Service Delivery</i> )		
No.	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	1. Mengisi form SPTPD; 2. Rekomendasi pembayaran pajak dari DPMPSTSP
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Petugas pelayanan menerima / mencetak rekomendasi dari DPMPSTSP pada aplikasi SiCantik; 2. Petugas pelayanan menerbitkan SPTPD; 3. Wajib Pajak menyetujui isian SPTPD yang sudah sesuai dengan pengajuan; 4. Petugas pelayanan/verifikator pajak melakukan <i>entry</i> data dari SPTPD di SIMPENDA sesuai jenis pajak; 5. Petugas pelayanan/verifikator pajak mencetak Surat Ketetapan Pajak Daerah (SKPD); 6. Kepala Bidang Penetapan melakukan validasi / penandatanganan SKPD; 7. Petugas pelayanan mencetak NIOP / <i>ID billing</i> / Nomor <i>Virtual Account</i> ; 8. Wajib pajak membayar pajak di Bank sesuai <i>ID billing</i> / Nomor <i>Virtual Account</i> ;

		<ul style="list-style-type: none"> <li>9. Bank memberikan bukti transaksi pembayaran pajak;</li> <li>10. Wajib Pajak menunjukkan bukti lunas pada petugas pelayanan;</li> <li>11. Petugas pelayanan memberikan stiker sesuai jumlah reklame insidentil yang akan dipasang.</li> </ul>
3	<b>Jangka Waktu Penyelesaian</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Reklame Permanen : 2 (dua) hari</li> <li>2. Reklame Insidentil : 30 (tiga puluh) menit</li> </ul>
4	<b>Biaya/ Tarif</b>	Tidak dipungut biaya (gratis)
5	<b>Produk Pelayanan</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Penerbitan SPTPD Reklame</li> <li>2. Penerbitan SKPD Reklame</li> <li>3. NIOP/ID Billing/Virtual Account.</li> </ul>
6	<b>Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Pengaduan, kritik dan saran melalui laman Badan Pendapatan Daerah Kota Batu (<a href="https://bapenda.batukota.go.id">https://bapenda.batukota.go.id</a>)</li> <li>2. Pelayanan Bapenda melalui nomor pelayanan 0821-3234-0929</li> <li>3. Laporan SP4N Kota Batu</li> <li>4. Pengaduan Langsung melalui Pelayanan (MPP) Among Warga, Gerai Badan Pendapatan Daerah Kota Batu.</li> </ul>

#### 4. Pelayanan perforasi benda berharga

<b>Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)</b>		
No.	Komponen	Uraian
1	<b>Persyaratan Pelayanan</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Surat permohonan ajuan perforasi dari wajib pajak;</li> <li>2. Mengisi form isian ajuan perforasi yang disediakan Bapenda;</li> <li>3. Mengisi form isian pengambilan perforasi yang disediakan Bapenda.</li> </ul>
2	<b>Sistem, Mekanisme dan Prosedur</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Pemohon/wajib pajak mengajukan permohonan perforasi;</li> <li>2. Pemohon/wajib pajak mengisi form ajuan yang disediakan Bapenda;</li> <li>3. Pemohon/wajib pajak menyerahkan seluruh benda berharga yang diajukan perforasi;</li> <li>4. Pemohon/wajib pajak dan petugas memeriksa serta menghitung benda berharga yang diajukan perforasi;</li> <li>5. Setelah proses selesai, pemohon/wajib pajak mengisi form pengambilan perforasi yang disediakan Bapenda.</li> </ul>
3	<b>Jangka Waktu Penyelesaian</b>	1 (satu) sampai dengan 3 (tiga) hari
4	<b>Biaya/ Tarif</b>	Tidak dipungut biaya (gratis)
5	<b>Produk Pelayanan</b>	Benda berharga yang telah terporforasi
6	<b>Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Pengaduan, kritik dan saran melalui laman Badan Pendapatan Daerah Kota Batu (<a href="https://bapenda.batukota.go.id">https://bapenda.batukota.go.id</a>)</li> <li>2. Pelayanan Bapenda melalui nomor pelayanan 0821-3234-0929</li> <li>3. Laporan SP4N Kota Batu</li> <li>4. Pengaduan Langsung melalui Pelayanan (MPP) Among Warga, Gerai Badan Pendapatan Daerah Kota Batu.</li> </ul>

**Proses Pengelolaan di Internal Organisasi (*Manufacturing*)**

<b>No</b>	<b>Komponen</b>	<b>Uraian</b>
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2001 tentang Pembentukan Kota Batu (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2001 Nomor 91, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4118);</li><li>2. Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintah Daerah sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2008;</li><li>3. Undang-undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik;</li><li>4. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112 Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);</li><li>5. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan;</li><li>6. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587);</li><li>7. Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2022 tentang Hubungan Keuangan antara Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah;</li><li>8. Peraturan Pemerintah Nomor 56 Tahun 2005 tentang Sistem Informasi Keuangan Daerah sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Pemerintah Nomor 65 Tahun 2010;</li><li>9. Peraturan Pemerintah Nomor 58 Tahun 2005 tentang Pengelolaan Keuangan Daerah;</li><li>10. Peraturan Pemerintah Nomor 79 Tahun 2005 tentang Pedoman Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Pemerintah Daerah;</li><li>11. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 13 Tahun 2006 Tentang Pengelolaan Keuangan Daerah sebagaimana telah diubah kedua kalinya dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 21 Tahun 2011;</li><li>12. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 80 Tahun 2015 tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah</li></ol>

		<p>Perubahan atas Peraturan Wali Kota Batu Nomor 31 Tahun 2020 tentang Tata Cara Pemungutan Pajak Hiburan;</p> <p>21. Peraturan Wali Kota Batu Nomor 34 Tahun 2020 Tentang Tata Cara Pemungutan Bea Perolehan Hak Atas Tanah Dan Bangunan sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Wali Kota Batu Nomor 19 Tahun 2021 Tentang Perubahan atas Peraturan Wali Kota Batu Nomor 34 Tahun 2020 tentang Tata Cara Pemungutan Bea Perolehan Hak Atas Tanah Dan Bangunan;</p> <p>22. Peraturan Wali Kota Batu Nomor 54 Tahun 2020 Tentang Tata Cara Pemungutan Pajak Bumi Dan Bangunan Perdesaan Dan Perkotaan sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Wali Kota Batu Nomor 16 Tahun 2021 Tentang Perubahan atas Peraturan Wali Kota Batu Nomor 34 Tahun 2020 tentang Tata Cara Pemungutan Pajak Bumi Dan Bangunan Perdesaan Dan Perkotaan;</p> <p>23. Peraturan Wali Kota Batu Nomor 60 Tahun 2020 Tentang Tata Cara Pemungutan Pajak Reklame;</p> <p>24. Peraturan Wali Kota Batu Nomor 15 Tahun 2020 Tentang Klasifikasi dan Besarnya Nilai Jual Objek Pajak Sebagai Dasar pengenaan Pajak Bumi dan Bangunan Pedesaan dan Perkotaan di Kota Batu;</p> <p>25. Peraturan Wali Kota Nomor 99 Tahun 2021 tentang Kedudukan Susunan Organisasi dan Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Badan Pendapatn Daerah;</p> <p>26. Peraturan Wali Kota Batu Nomor 20 Tahun 2022 Tentang Pedoman Standar Pelayanan di Lingkungan Pemerintah Kota Batu;</p> <p>27. Peraturan Wali Kota Batu Nomor 47 Tahun 2022 Tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik Kota Batu.</p>
<b>2</b>	<b>Sarana, Prasarana dan/ Fasilitas</b>	Komputer, Printer, Alat Tulis Kantor, Server, Akses Internet
<b>3</b>	<b>Kompetensi Pelaksana</b>	Menguasai dan memahami kebijakan terkait Reformasi Birokrasi
<b>4</b>	<b>Pengawasan Internal</b>	Pengawasan langsung dan pengendalian intern yang dilakukan oleh pimpinan / atasan langsung pelaksana
<b>5</b>	<b>Jumlah Pelaksana</b>	10 (sepuluh) Orang

6	<b>Jaminan Pelayanan</b>	Badan Pendapatan Daerah Kota Batu akan memberikan pelayanan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan dan siap menerima pengaduan atas ketidak nyamanan dalam pelayanan
7	<b>Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan</b>	Badan Pendapatan Daerah Kota Batu memberikan kepastian produk yang diberikan kepada pemohon Wajib Pajak
8	<b>Evaluasi Kinerja Pelaksana</b>	Survey Kepuasan Masyarakat (SKM)

Ditetapkan di : Batu  
Pada Tanggal : 31 JULI 2023



Dra. DYAH LIES TINA P.

NIP. 19681212 198809 2 001