



# PEMERINTAH KOTA BATU BADAN PENDAPATAN DAERAH

Balai Kota Among Tani, Gedung B Lantai 1  
Jalan Panglima Sudirman Nomor 507 Kota Batu, Kode Pos 65313  
Email: bapenda@batukota.go.id

## KEPUTUSAN

### KEPALA BADAN PENDAPATAN DAERAH

NOMOR : 180/ 44 /KEP/422.203/2024

### TENTANG

#### STANDAR PELAYANAN PUBLIK BADAN PENDAPATAN DAERAH KOTA BATU

#### KEPALA BADAN PENDAPATAN DAERAH KOTA BATU,

- Menimbang :
- bahwa untuk melaksanakan ketentuan pasal 2 dan 3 Peraturan Wali Kota Batu Nomor 20 Tahun 2021 Tentang Pedoman Standar Pelayanan di Lingkungan Pemerintah Kota Batu;
  - bahwa untuk memberikan pedoman dalam penilaian kinerja dan kualitas penyelenggaraan pelayanan dan dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik Badan Pendapatan Daerah Kota Batu sesuai dengan asas penyelenggaraan pemerintahan yang baik dan guna mewujudkan kepastian hak dan kewajiban berbagai pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan;
  - bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan b, perlu menetapkan Keputusan Kepala Badan Pendapatan Daerah Kota Batu tentang Standar Pelayanan Publik Badan Pendapatan Daerah Kota Batu Tahun 2024.
- Mengingat :
- Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2001 tentang Pembentukan Kota Batu (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 91, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4118);
  - Undang-undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik;
  - Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112 Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
  - Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587);
  - Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2022 tentang Hubungan Keuangan antara Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah;
  - Peraturan Pemerintah Nomor 79 Tahun 2005 tentang Pedoman Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Pemerintah Daerah;
  - Peraturan Daerah Kota Batu Nomor 4 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah;

8. Peraturan Daerah Kota Batu Nomer 9 Tahun 2012 Tentang Pelayanan Publik;
9. Peraturan Wali Kota Batu Nomor 20 Tahun 2021 Tentang Pedoman Standar Pelayanan di Lingkungan Pemerintah Kota Batu;
10. Peraturan Wali Kota Nomor 99 Tahun 2021 tentang Kedudukan Susunan Organisasi dan Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Badan Pendapatan Daerah;
11. Peraturan Wali Kota Batu Nomor 47 Tahun 2022 Tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik Kota Batu
12. Peraturan Wali Kota Batu Nomor 20 Tahun 2024 tentang Peraturan Pelaksana Peraturan Daerah Nomor 4 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah Lingkup Pajak Daerah;

**MEMUTUSKAN :**

**Menetapkan:**

**KESATU** : Menetapkan Standar Pelayanan Publik pada Badan Pendapatan Daerah Kota Batu sebagaimana tercantum dalam lampiran merupakan bagian tidak terpisahkan dari keputusan ini.

**KEDUA** : Standar Pelayanan Publik Badan Pendapatan Daerah Kota Batu sebagaimana dalam Diktum KESATU meliputi:

1. Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2) meliputi:
  - a. Permohonan Pendaftaran Objek Pajak Baru.
  - b. Permohonan Mutasi Objek / Subjek, Pembetulan, Pembatalan SPPT PBB-P2.
  - c. Keringanan, Pengurangan, Pembebasan, dan Penundaan Pembayaran atas Pokok dan / atau Sanksi Pajak.
  - d. Permohonan Restitusi / Kompensasi PBB-P2.
  - e. Permohonan Buka Fasum / Blokir.
2. Pelayanan Bea Perolehan Hak Atas Tanah dan Bangunan (Penerbitan Surat Setoran Pajak Daerah BPHTB)
3. Pelayanan Pajak Daerah Lainnya (PDL) meliputi:
  - a. Pendaftaran Nomor Pokok Wajib Pajak Daerah (NPWPD) dan Pengukuhan Wajib Pajak Baru.
  - b. Penerimaan Laporan Usaha Wajib Pajak Hotel, Pajak Restoran, Pajak Hiburan, Pajak Parkir dan Penerbitan NIOP/Kode *Billing/Virtual Account* Pajak Daerah.
  - c. Penerbitan SPTPD, SKPD dan NIOP/Kode *Billing/Virtual Account* Pajak Air Tanah.
  - d. Penerbitan SPTPD, SKPD dan NIOP/Kode *Billing/Virtual Account* Pajak Reklame.
4. Pelayanan perforasi benda berharga.

**KETIGA** : Standar Pelayanan Publik sebagai mana terlampir dalam Keputusan ini wajib dilaksanakan oleh penyelenggara / atau pelaksana dan sebagai pedoman dalam penilaian kinerja pelayanan oleh pimpinan penyelenggara, aparat pengawasan dan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik;

**KEEMPAT** : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan dengan ketentuan apabila terdapat kekeliruan dalam keputusan ini akan dilakukan perubahan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Batu  
Pada Tanggal : 27 September 2024

**KEPALA BADAN PENDAPATAN DAERAH**  
  
**MOHAMMAD NUR ADHIM, AP**  
NIP. 19740531 199311 1 001

Tembusan Kepada Yth:

1. Wali Kota Batu (Sebagai laporan)
  2. Sekretaris Daerah
  3. Kepala Bagian Organisasi
-

**STANDAR PELAYANAN PUBLIK BADAN PENDAPATAN DAERAH  
KOTA BATU**

**A. PENDAHULUAN**

Badan Pendapatan Daerah (BAPENDA) Kota Batu merupakan salah satu Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) yang menjadi unsur perencana dalam penyelenggaraan Pemerintahan Daerah. Dipimpin oleh Kepala BAPENDA Kota Batu, lembaga ini 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 BAPENDA, badan ini memiliki tugas utama menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang pendapatan daerah berdasarkan asas otonomi dan tugas pembantuan.

Sejak 2001, Pemerintah Kota Batu telah diberikan wewenang untuk mengelola urusan rumah tangganya sendiri, termasuk optimalisasi pengelolaan kekayaan daerah guna meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (PAD). Peningkatan PAD diharapkan mampu mendorong pembangunan dan pengembangan Kota Batu secara maksimal. Salah satu cara untuk meningkatkan PAD adalah melalui pajak daerah. Pajak Daerah merupakan kontribusi wajib kepada daerah yang bersifat memaksa sesuai Undang-undang, tanpa imbalan langsung, yang digunakan sebesar-besarnya untuk kepentingan daerah demi kesejahteraan masyarakat. Kami percaya bahwa sinergi antara Bapenda dan masyarakat sebagai wajib pajak akan memberikan dampak positif terhadap peningkatan pendapatan daerah serta kesejahteraan masyarakat

Badan Pendapatan Daerah (BAPENDA) senantiasa mengutamakan kualitas pelayanan. Kami berkomitmen untuk memberikan pelayanan yang profesional, responsif, transparan, dan akuntabel dalam pengelolaan pendapatan daerah serta berorientasi pada kepuasan wajib pajak. Melalui berbagai inovasi dan peningkatan kapasitas petugas, kami berupaya mewujudkan pelayanan perpajakan yang semakin baik. Dengan menggali potensi Pajak Daerah secara optimal melalui intensifikasi dan ekstensifikasi. Langkah ini dilakukan dengan meningkatkan kinerja pemungutan, menyempurnakan dan mengendalikan potensi Pajak Daerah, serta meningkatkan kualitas dan inovasi pelayanan publik

Kami hadir untuk mendukung pembangunan daerah melalui optimalisasi penerimaan pajak dan retribusi secara efektif dan efisien. Untuk memberikan layanan yang terbaik, Bapenda menyediakan berbagai fasilitas dan layanan seperti yang tercantum dalam standar pelayanan ini.

**B. STANDAR PELAYANAN**

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

**a. Permohonan Perdaftaran Obyek Pajak Baru**

| Proses Penyampaian Pelayanan ( <i>Service Delivery</i> ) |                       |  |
|--|-----------------------|--|
| No.  | Komponen              | Uraian   |
| 1  | Persyaratan Pelayanan | 1. Mengisi Form Pendaftaran;<br>2. Mengisi SPOP dan Lampiran SPOP (jika ada bangunan);<br>3. Salinan/ fotocopy KTP atau identitas diri lainnya;<br>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); |

|          |  |   |
|----------|--|---|
|          |  | <ol style="list-style-type: none"> <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>   |
| <b>2</b> | <b>Sistem, Mekanisme dan Prosedur</b>          | <pre> graph TD     WP[Wajib Pajak] --&gt; PP[Petugas Pelayanan]     P[Penetapan] --&gt; PP     PP --&gt; PD[Pendataan]     PD --&gt; KB[Kepala Bapenda]     KB --&gt; PP   </pre> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Wajib Pajak mengecek tunggakan PBB,tunggakan PBB, dan mengisi formulir permohonan dan melengkapi persyaratan;</li> <li>2. Petugas Pelayanan melakukan proses pelayanan menggunakan system aplikasi.</li> <li>3. Petugas penetapan meregister berkas yang masuk dari pelayanan dan memberikan kode ZNT pada berkas;</li> <li>4. Petugas Pendataan melakukan verifikasi berkas atau cek lapangan mencetak draf SK NOP PBB Baru atau Perubahan Data PBB, selanjutnya diverifikasi</li> <li>5. Kepala Bapenda menandatangani SK NOP PBB Baru atau Perubahan Data PBB;</li> <li>6. Petugas Pelayanan menerima dan menginformasikan kepada WP bahwa status berkas selesai melalui Whatsapp;</li> <li>7. Wajib pajak dapat melihat dan mengunduh SK NOP PBB Baru di website Bapenda</li> </ol> |
| <b>3</b> | <b>Jangka Waktu Penyelesaian</b>               | 3 (tiga) Bulan  |
| <b>4</b> | <b>Biaya/ Tarif</b>                            | Tidak dipungut biaya (gratis)   |
| <b>5</b> | <b>Produk Pelayanan</b>                        | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. SPPT PBB-P2</li> <li>2. Surat Keterangan Perubahan Data PBB-P2</li> </ol>   |
| <b>6</b> | <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. Lapor SP4N Kota Batu</li> <li>4. Pengaduan Langsung melalui Pelayanan (MPP) Among Warga, Gerai Badan Pendapatan Daerah Kota Batu.</li> </ol>  |

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

| Proses Penyampaian Pelayanan ( <i>Service Delivery</i> ) |                                |   |
|--|--------------------------------|---|
| No.  | Komponen                       | Uraian  |
| 1  | Persyaratan Pelayanan          | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Surat permohonan mutasi;</li> <li>2. Bukti perolehan/pengalihan objek pajak;</li> <li>3. Bukti lunas seluruh tagihan PBB tahun sebelumnya;</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;</li> <li>9. Surat kuasa (apabila dikuasakan); dan</li> <li>10. Menunjukkan letak obyek pajak pada sket/ gambar / peta bidang tanah di SISMIOP.</li> </ol>  |
| 2  | Sistem, Mekanisme dan Prosedur | <pre> graph TD     WP[Wajib Pajak] &lt;--&gt; PP[Petugas Pelayanan]     PP --&gt; P[Pendataan]     P --&gt; Pen[Penetapan]     Pen --&gt; KB[Kepala Bapenda]     KB &lt;--&gt; PP     </pre> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Wajib Pajak mengecek tunggakan PBB, membayar tunggakan PBB dan mengisi formulir permohonan serta melengkapi persyaratan;</li> <li>2. Petugas Pelayanan melakukan pelayanan menggunakan system aplikasi Bapenda</li> <li>3. Petugas pendataan meregister berkas yang masuk untuk dikonfirmasi kepada kasubid pendataan</li> <li>4. Petugas penetapan memeriksa ZNT atas NOP yang diajukan melakukan verifikasi berkas dan memproses pengajuan perubahan data PBB, mencetak draf SK Perubahan Data PBB, diverifikasi dan dikonfirmasi oleh Kasubid Pendataan;</li> <li>5. Kepala Bapenda menandatangani SK Perubahan Data PBB;</li> <li>6. Petugas Pelayanan menerima, meregister dan menginformasikan kepada Wajib Pajak bahwa status berkas selesai melalui Whatsapp</li> <li>7. Wajib pajak dapat melihat dan mengunduh SK Perubahan Data PBB di Website Bapenda</li> </ol> |
| 3  | Jangka Waktu Penyelesaian      | 3 (tiga) Bulan  |
| 4  | Biaya/ Tarif                   | Tidak dipungut biaya (gratis)   |
| 5  | Produk Pelayanan               | 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. Lapor SP4N Kota Batu</li> <li>4. Pengaduan Langsung melalui Pelayanan (MPP) Among Warga, Gerai Badan Pendapatan Daerah Kota Batu.</li> </ol> |
|---|--|---|

**c. Keringanan, Pengurangan, Pembebasan, dan Penundaan Pembayaran atas Pokok dan / atau Sanksi Pajak**

| <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>          | <div data-bbox="738 1016 1318 1283" data-label="Diagram"> <pre> graph TD     WP[Wajib Pajak] --&gt; PTP[Petugas TU/Pelayanan]     PTP --&gt; WP     PTP --&gt; KB[Petugas Pengelola keberatan]     KB --&gt; PTP     KB --&gt; KBK[Kepala Bapenda]     KBK --&gt; KB     KBK --&gt; WP   </pre> </div> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Wajib Pajak mengisi formulir permohonan dan melengkapi persyaratan;</li> <li>2. Petugas TU/Pelayanan menerima kelengkapan berkas dan memberikan tanda terima;</li> <li>3. Kepala Bapenda memberikan disposisi atas berkas ajuan;</li> <li>4. Kasubid Pengelolaan keberatan memproses pengajuan/survei lapangan dilengkapi Berita Acara Pemeriksaan Lapangan (BAPL)</li> <li>5. Kepala Bapenda menandatangani SK</li> <li>6. Kasubid Penetapan menyesuaikan ketentuan PBB P-2 dalam SISMIOP sesuai SK pengurangan ketentuan</li> <li>7. Petugas Penetapan pajak melakukan cetak SPPT sesuai dengan SK pengurangan ketentuan</li> <li>8. Kabid Penilaian dan Penetapan membubuhkan paraf pada SPPT</li> <li>9. Pembubuhan stempel tanda tangan Kepala Bapenda</li> <li>10. SPPT disampaikan kepada wajib pajak</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 Ketentuan 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> </ol>   |

|  |   |
|--|---|
|  | <ol style="list-style-type: none"> <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> |
|--|---|

**c. Restitusi/Kompensasi PBB-P2**

| <b>Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)</b> |                                       |  |
|--|---------------------------------------|--|
| No.  | Komponen                              | Uraian   |
| 1  | <b>Persyaratan Pelayanan</b>          | <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  | <b>Sistem, Mekanisme dan Prosedur</b> | <div style="text-align: center;"> <pre> graph TD     WP[Wajib Pajak] &lt;--&gt; PTU[Petugas TU]     KB[Kepala Bapenda] &lt;--&gt; PKK[Petugas Pengelolaan Keberatan]     WP &lt;--&gt; PKK     PKK --&gt; P[Penetapan]           </pre> </div> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Wajib Pajak Mengajukan surat kepada Kepala Badan Pendapatan Daerah Kota Batu;</li> <li>2. Petugas penerima surat menerima berkas permohonan</li> <li>3. Disposisi surat oleh Kepala Bapenda sampai kepada Kasubid Pengelolaan Keberatan</li> <li>4. Petugas Pengelola keberatan membuat undangan klarifikasi kepada wajib pajak</li> <li>5. Penyampaian undangan klarifikasi kepada wajib pajak</li> <li>6. Tim pengelola keberatan menyusun Berita Acara Hasil Klarifikasi</li> <li>7. Petugas Pengelola keberatan memeriksa kelengkapan berkas dan menyiapkan Berita Acara Pemeriksaan Administrasi dan SK Pemberian Kompensasi</li> <li>8. Kasubid Pengelolaan Keberatan menandatangani Berita Acara Pemeriksaan Administrasi dan memberi paraf SK Pemberian Kompensasi</li> <li>9. Kabid Penilaian dan Penetapan menandatangani Berita Acara Pemeriksaan Administrasi dan memberi paraf SK Pemberian Kompensasi</li> <li>10. Kepala Bapenda menandatangani SK Pemberian Kompensasi</li> <li>11. Pemberian Register, Pembubuhan stempel dan tanda tangan SK Pemberian Kompensasi</li> <li>12. Kasubid Penetapan menyesuaikan tagihan PBB P-2 dalam SISMIOIP sesuai SK Pemberian Kompensasi</li> <li>13. Penyampaian SK Pemberian Kompensasi</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. Lapor 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

| <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. 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  | <b>Sistem, Mekanisme dan Prosedur</b>          | <div data-bbox="678 986 1284 1223" data-label="Diagram"> <pre> graph TD     WP[Wajib Pajak] --&gt; PP[Petugas Pelayanan]     PP --&gt; P[Penetapan]     P --&gt; PD[Pendataan]     PD --&gt; PP </pre> </div> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Wajib Pajak mengecek tunggakan PBB, membayar tunggakan PBB, dan mengisi formulir permohonan dan melengkapi persyaratan;</li> <li>2. Petugas Pelayanan memproses dalam system aplikasi bapenda dan memberi tanda terima/nomor PST;</li> <li>3. Petugas penetapan memproses berkas dan memeriksa ZNT atas NOP yang diajukan;</li> <li>4. Petugas Pendataan melakukan verifikasi berkas dan memproses buka blokir;</li> <li>5. Petugas penetapan melakukan proses penetapan PBB</li> <li>6. Kasubbid Penetapan dan Kabid Penilaian Penetapan memberikan konfirmasi hasil penetapan</li> <li>7. Pelayanan mengkonfirmasi ke Wajib Pajak untuk melunasi tunggakan PBB melalui Whatsapp register, tanda terima penyerahan salinan SPPT</li> <li>8.</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. Lapor SP4N Kota Batu</li> <li>4. Pengaduan Langsung melalui Pelayanan (MPP) Among Warga, Gerai Badan Pendapatan Daerah Kota Batu.</li> </ol>   |

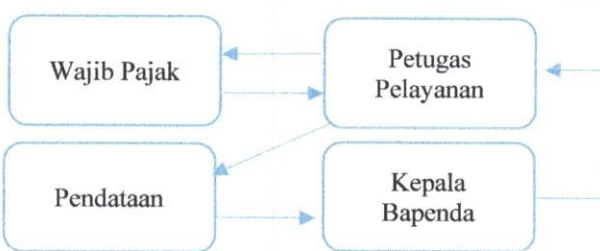
**2. Pelayanan Penerbitan Surat Setoran Pajak Daerah Bea Perolehan Hak Atas Tanah dan Bangunan (BPHTB)**

| Proses Penyampaian Pelayanan ( <i>Service Delivery</i> ) |                                |  |
|--|--------------------------------|--|
| No.  | Komponen                       | Uraian   |
| 1  | Persyaratan Pelayanan          | <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 dientry ke aplikasi e-BPHTB.</li> </ol>  |
| 2  | Sistem, Mekanisme dan Prosedur | <pre> graph TD     WP[Wajib Pajak] --&gt; Bank     WP --&gt; Notaris[Notaris/PPAT/PPATS]     WP --&gt; Pelayanan     Notaris &lt;--&gt; Pelayanan     Pelayanan &lt;--&gt; KB[Kepala Bapenda]     KB --&gt; Penetapan     Penetapan --&gt; Bank     </pre> <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 SISMIOP;</li> <li>5. Sanksi Administrasi BPHTB Jika PPAT/PPATS Menandatangani Akta sebelum pembayaran BPHTB</li> <li>6. PPAT/PPATS melakukan pembayaran sanksi administrasi</li> <li>7. Verifikator menerbitkan NIOP/Nomor Virtual Account</li> <li>8. Wajib pajak membayar pajak di Bank sesuai NIOP/ Nomor <i>Virtual Account</i> dan menerima bukti transaksi;</li> <li>9. Kepala Bidang Penetapan dan Penilaian memberikan konfirmasi hasil validasi SSPD-BPHTB;</li> <li>10. Kepala Bapenda melakukan validasi form SSPD-BPHTB;</li> <li>11. Petugas Pelayanan menerima, meregister dan menyimpan SSPD-BPHTB;</li> <li>12. Wajib pajak atau Notaris/PPAT/PPATS menyerahkan bukti pembayaran pajak kepada petugas pelayanan;</li> <li>13. Petugas pelayanan menyerahkan SSPD-BPHTB yang telah divalidasi kepada Wajib Pajak/Notaris/PPAT/PPATS.</li> </ol> |

|   |   |  |
|---|---|--|
| 3 | Jangka Waktu Penyelesaian               | 3 (Tiga) hari kerja setelah berkas dinyatakan lengkap.   |
| 4 | Biaya/ Tarif                            | Tidak dipungut biaya (gratis)  |
| 5 | Produk Pelayanan                        | SSPD BPHTB   |
| 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> |

### 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 |  <pre> graph TD     WP[Wajib Pajak] --&gt; PP[Petugas Pelayanan]     PP --&gt; P[Pendataan]     P --&gt; KB[Kepala Bapenda]     KB --&gt; PP </pre> <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. Verifikator pajak/petugas pendataan melakukan verifikasi berkas dan atau cek lapangan</li> </ol> |

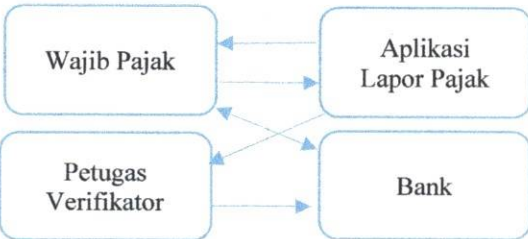
|   |  |  |
|---|--|--|
|   |  | <ol style="list-style-type: none"> <li>6. Kasubbid Pendataan dan Kabid Pendataan dan Pelayanan memverifikasi dan menyetujui dokumen surat keputusan pengukuhan Wajib Pajak;</li> <li>7. Kaban memberikan tanda tangan elektronik pada dokumen pengukuhan NPWPD</li> <li>8. Petugas Pelayanan meregister dokumen Pengukuhan NPWP dan menerbitkan kartu NPWPD baru</li> <li>9. Petugas menyerahkan dokumen pengukuhan NPWPD pada Wajib Pajak.</li> </ol> |
| 3 | <b>Jangka Waktu Penyelesaian</b>               | 3 (tiga) Hari  |
| 4 | <b>Biaya/ Tarif</b>                            | Tidak dipungut biaya (gratis)  |
| 5 | <b>Produk Pelayanan</b>                        | <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 | <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. Lapor SP4N Kota Batu</li> <li>4. Pengaduan Langsung melalui Pelayanan (MPP) Among Warga, Gerai Badan Pendapatan Daerah Kota Batu.</li> </ol>                      |

**b. Penonaktifan NPWPD**

| <b>Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)</b> |                                       |  |
|--|---------------------------------------|--|
| No.  | Komponen                              | Uraian   |
| 1  | <b>Persyaratan Pelayanan</b>          | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. surat permohonan penghapusan NPWPD, nomor registrasi, NOPD, dan/atau jenis penomoran lain yang dipersamakan;</li> <li>2. melampirkan kartu NPWPD, nomor registrasi, NOPD, dan/ atau jenis penomoran lain yang dipersamakan yang diajukan penghapusan;</li> <li>3. surat keterangan kematian atau dokumen sejenis dari instansi yang berwenang untuk W4jib Pajak&lt; yang meninggal dunia;</li> <li>4. dokumen yang menyatakan bahwa Wajib Pajak telah meninggalkan Indonesia untuk selamalamanya;</li> <li>5. surat pernyataan mengenai kepemilikan NPWPD ganda, untuk wajib pajak yang memiliki lebih dari satu NPWPD; atau</li> <li>6. dokumen yang menunjukkan bahwa Wajib Pajak badan telah dibubarkan, untuk Wajib Pajak badan</li> </ol> |
| 2  | <b>Sistem, Mekanisme dan Prosedur</b> | <div style="text-align: center;"> <pre> graph TD     WP[Wajib Pajak] --&gt; KB[Kepala Bapenda]     WP --&gt; ASI[Admin Sistem Informasi]     KB --&gt; ASI     ASI --&gt; P[Pendataan]     P --&gt; KB           </pre> </div> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Wajib Pajak menyampaikan surat pemberitahuan penutupan permanen usahanya.</li> <li>2. Kepala Badan memberikan disposisi kepada Kabid Pendataan dan Pelayanan atas surat pemberitahuan Wajib Pajak</li> <li>3. Kepala Bidang Pendataan dan Pelayanan memberikan arahan kepada tim pendataan melalui kasubbid pendataan</li> </ol>  |

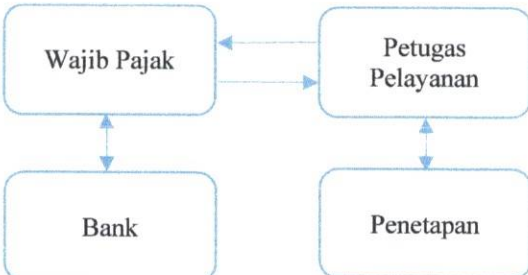
|   |  |   |
|---|--|---|
|   |  | <ol style="list-style-type: none"> <li>4. Tim Pendataan melakukan pengecekan lapangan</li> <li>5. Wajib Pajak memberikan konfirmasi atas usahanya</li> <li>6. Tim Pendataan menerbitkan berita acara hasil konfirmasi</li> <li>7. Kasubbid Pendataan memberikan konfirmasi atas berita acara hasil konfirmasi</li> <li>8. Kepala Bidang Pendataan dan Pelayanan memberikan validasi atas berita acara hasil konfirmasi</li> <li>9. Petugas admin sistem informasi pendapatan menonaktifkan NPWPD Wajib Pajak dimaksud sesuai berita acara pengecekan lapangan</li> <li>10. Wajib Pajak menerima pemberitahuan bahwa NPWPDnya telah non aktif</li> </ol> |
| 3 | <b>Jangka Waktu Penyelesaian</b>               | 3 (tiga) Hari   |
| 4 | <b>Biaya/ Tarif</b>                            | Tidak dipungut biaya (gratis)   |
| 5 | <b>Produk Pelayanan</b>                        | <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 | <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. Penerimaan Laporan Usaha Wajib Pajak Hotel, Pajak Restoran, Pajak Hiburan, Pajak Pakir dan Penerbitan NIOP/Kode Billing/Virtual Account Pajak Daerah**

| Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery) |                                       |  |
|---|---------------------------------------|--|
| No.   | Komponen                              | Uraian   |
| 1.  | <b>Persyaratan Pelayanan</b>          | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mengisi / Entry data Surat Pemberitahuan Pajak Daerah (SPTPD) pada aplikasi Si Laport 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> </ol>  |
| 2.  | <b>Sistem, Mekanisme dan Prosedur</b> |  <pre> graph TD     WP[Wajib Pajak] --&gt; ALP[Aplikasi Laport Pajak]     ALP --&gt; PV[Petugas Verifikator]     PV --&gt; B[Bank]     </pre> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Wajib Pajak menyiapkan data pelaporan bulanan dari kegiatan usahanya;</li> <li>2. Wajib pajak login aplikasi Si Laport 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> </ol> |

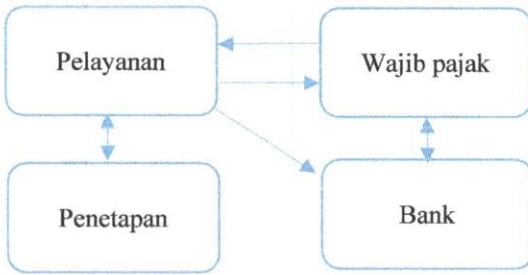
|    |  |   |
|----|--|---|
|    |  | 6. Petugas verifikator memverifikasi data pelaporan Wajib Pajak dan NPWPD (Nomor Pokok Wajib Pajak Daerah)<br>7. Petugas menerbitkan NIOP/ <i>ID billing</i> / <i>Virtual Account</i> ;<br>8. Wajib Pajak membayar tagihan Pajak Daerah ke bank persepsi;<br>9. Wajib Pajak menerima bukti lunas bayar.   |
| 3. | <b>Jangka Waktu Penyelesaian</b>               | 30 (Tiga puluh) menit   |
| 4  | <b>Biaya/ Tarif</b>                            | Tidak dipungut biaya (gratis)   |
| 5  | <b>Produk Pelayanan</b>                        | NIOP/ <i>ID Billing</i> / <i>Virtual Account</i> .  |
| 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> )<br>2. Pelayanan Bapenda melalui nomor pelayanan 0821-3234-0929<br>3. Laporan SP4N Kota Batu<br>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 Air Tanah

| Proses Penyampaian Pelayanan ( <i>Service Delivery</i> ) |                                       |  |
|--|---------------------------------------|--|
| No.  | Komponen                              | Uraian   |
| 1  | <b>Persyaratan Pelayanan</b>          | Pelaporan Pembayaran ( <i>Official Assesment</i> )<br>1. Mengisi Form SPTPD;<br>2. Berita Acara Pengecekan Meteran Air.  |
| 2  | <b>Sistem, Mekanisme dan Prosedur</b> |  <pre> graph TD     WP[Wajib Pajak] &lt;--&gt; PP[Petugas Pelayanan]     WP &lt;--&gt; B[Bank]     WP &lt;--&gt; P[Penetapan]     PP &lt;--&gt; B     PP &lt;--&gt; P     B &lt;--&gt; P           </pre> 1. Wajib Pajak mengisi form SPTPD;<br>2. Petugas pelayanan/verifikator pajak melakukan verifikasi kesesuaian antara SPTPD dan data pada petugas lapangan pengecekan meteran air tanah;<br>3. Petugas pelayanan/verifikator pajak melakukan <i>entry</i> data dari SPTPD di SIMPENDA sesuai jenis pajak;<br>4. Petugas pelayanan/verifikator pajak mencetak Surat Ketetapan Pajak Daerah (SKPD);<br>5. Kepala Bidang Penetapan melakukan validasi / penandatanganan SKPD;<br>6. Petugas pelayanan mencetak NIOP / <i>ID billing</i> / Nomor <i>Virtual Account</i> ;<br>7. Wajib pajak membayar pajak di Bank sesuai <i>ID Billing</i> / Nomor <i>Virtual Account</i> ;<br>8. Bank memberikan bukti transaksi pembayaran pajak. |
| 3  | <b>Jangka Waktu Penyelesaian</b>      | 30 (Tiga puluh) menit  |

|   |  |   |
|---|--|---|
| 4 | <b>Biaya/ Tarif</b>                            | Tidak dipungut biaya (gratis)   |
| 5 | <b>Produk Pelayanan</b>                        | 1. SPTPD (Surat Pemberitahuan Pajak Daerah)<br>2. Surat Ketetapan Pajak Daerah (SKPD) Pajak Air Tanah<br>3. NIOP/ID Billing/ <i>Virtual Account</i> .   |
| 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> )<br>2. Pelayanan Bapenda melalui nomor pelayanan 0821-3234-0929<br>3. Lapor SP4N Kota Batu<br>4. Pengaduan Langsung melalui Pelayanan (MPP) Among Warga, Gerai Badan Pendapatan Daerah Kota Batu. |

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

| Proses Penyampaian Pelayanan ( <i>Service Delivery</i> ) |                                       |  |
|--|---------------------------------------|--|
| No.  | Komponen                              | Uraian   |
| 1  | <b>Persyaratan Pelayanan</b>          | 1. Mengisi form SPTPD;<br>2. foto objek reklame beserta letak geografinya;<br>3. kartu tanda penduduk yang sah; dan/atau<br>4. perizinan terkait dengan kegiatan usaha yang dilakukan.   |
| 2  | <b>Sistem, Mekanisme dan Prosedur</b> |  <pre> graph TD     P[Pelayanan] &lt;--&gt; W[Wajib pajak]     Pen[Penetapan] &lt;--&gt; B[Bank]     P --&gt; W     P --&gt; B     Pen --&gt; W     Pen --&gt; B </pre> <p>1. Petugas pelayanan mencetak rekomendasi dari aplikasi SiCantik.<br/>2. Petugas pelayanan menerbitkan SPTPD;<br/>3. Wajib Pajak menyetujui isian SPTPD yang sudah sesuai dengan pengajuan;<br/>4. Petugas pelayanan/verifikator pajak melakukan entry data dari SPTPD di SIMPENDA sesuai jenis pajak;<br/>5. Petugas pelayanan/verifikator pajak mencetak Surat Ketetapan Pajak Daerah (SKPD);<br/>6. Kepala Bidang Penetapan melakukan validasi / penandatanganan SKPD;<br/>7. Petugas pelayanan mencetak NIOP / ID billing / Nomor <i>Virtual Account</i>;<br/>8. Wajib pajak membayar pajak di Bank sesuai ID billing / Nomor <i>Virtual Account</i>;<br/>9. Bank memberikan bukti transaksi pembayaran pajak;</p> |
| 3  | <b>Jangka Waktu Penyelesaian</b>      | 1. Reklame Permanen : 3 (tiga) hari<br>2. Reklame Insidental : 30 (tiga puluh) menit   |
| 4  | <b>Biaya/ Tarif</b>                   | Tidak dipungut biaya (gratis)  |
| 5  | <b>Produk Pelayanan</b>               | 1. Penerbitan SPTPD Reklame<br>2. Penerbitan SKPD Reklame<br>3. NIOP/ID Billing/ <i>Virtual Account</i> .  |

|   |  |   |
|---|--|---|
| 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> |
|---|--|---|

#### 4. Pelayanan perforasi benda berharga


| <b>Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)</b> |  |  |
|--|--|--|
| No.  | Komponen                                       | Uraian   |
| 1  | <b>Persyaratan Pelayanan</b>                   | <ol 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> </ol>  |
| 2  | <b>Sistem, Mekanisme dan Prosedur</b>          | <div data-bbox="662 807 1192 924" style="text-align: center;"> <pre> graph LR     WP[Wajib Pajak] --&gt; PB[Petugas Bapenda]     PB --&gt; WP           </pre> </div> <ol 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> </ol> |
| 3  | <b>Jangka Waktu Penyelesaian</b>               | 1 (satu) hari 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> | <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>  |

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

| No | Komponen    | Uraian  |
|----|-------------|---|
| 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 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik;</li><li>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);</li><li>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);</li><li>5. Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2022 tentang Hubungan Keuangan antara Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah;</li><li>6. Peraturan Pemerintah Nomor 79 Tahun 2005 tentang Pedoman Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Pemerintah Daerah;</li><li>7. Peraturan Daerah Kota Batu Nomor 4 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah;</li><li>8. Peraturan Daerah Kota Batu Nomer 9 Tahun 2012 Tentang Pelayanan Publik;</li><li>9. Peraturan Wali Kota Batu Nomor 20 Tahun 2021 Tentang Pedoman Standar Pelayanan di Lingkungan Pemerintah Kota Batu;</li><li>10. Peraturan Wali Kota Nomor 99 Tahun 2021 tentang Kedudukan Susunan Organisasi dan Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Badan Pendapatn Daerah;</li><li>11. Peraturan Wali Kota Batu Nomor 47 Tahun 2022 Tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik Kota Batu</li><li>12. Peraturan Wali Kota Batu Nomor 20 Tahun 2024 tentang Peraturan Pelaksana Peraturan Daerah Nomor 4 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah Lingkup Pajak Daerah;</li></ol> |

|   |   |   |
|---|---|---|
| 2 | <b>Sarana, Prasarana dan/ Fasilitas</b>           | Komputer, Printer, Scanner, Alat Tulis Kantor, Server, Akses Internet   |
| 3 | <b>Kompetensi Pelaksana</b>                       | Menguasai dan memahami kebijakan terkait Reformasi Birokrasi  |
| 4 | <b>Pengawasan Internal</b>                        | Pengawasan langsung dan pengendalian intern yang dilakukan oleh pimpinan / atasan langsung pelaksana  |
| 5 | <b>Jumlah Pelaksana</b>                           | 15 (lima belas) 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 : 27 September 2024

**KEPALA BADAN PENDAPATAN DAERAH**  
  
**MOHAMMAD NUR ADHIM, AP**  
 NIP. 19740531 199311 1 001

Tembusan Kepada Yth:

1. Wali Kota Batu (Sebagai laporan)
  2. Sekretaris Daerah
  3. Kepala Bagian Organisasi
-