

STANDAR PUBLIK



pajakdaerah.sidoarjo.kab.go.id



[bppd.sidoarjo](https://www.instagram.com/bppd.sidoarjo)

2023

KEPUTUSAN
KEPALA BADAN PELAYANAN PAJAK DAERAH
KABUPATEN SIDOARJO
NOMOR :188 / 328 / 438.6.3 /2023
TENTANG
STANDAR PELAYANAN PUBLIK (SPP)
BADAN PELAYANAN PAJAK DAERAH
KABUPATEN SIDOARJO

KEPALA BADAN PELAYANAN PAJAK DAERAH

- Menimbang** : Bahwa untuk mewujudkan kepastian tentang hak, tanggung jawab, kewajiban dan kewenangan seluruh pihak terkait dalam penyelenggaraan pelayanan publik pada Badan Pelayanan Pajak Daerah Kabupaten Sidoarjo dan dalam rangka mewujudkan sistem penyelenggaraan pemerintah sesuai dengan asas- asas umum penyelenggaraan pemerintahan yang baik, terpenuhinya hak-hak masyarakat dalam memperoleh pelayanan publik secara maksimal serta mewujudkan partisipasi dan ketaatan masyarakat dalam meningkatkan kualitas, maka perlu ditetapkan Standar Pelayanan Publik.
- Mengingat** :
 - Undang-Undang Nomor 12 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah Kabupaten/ Kotamadya dalam Lingkungan Propinsi Jawa Timur juncto Undang Tahun 1965 tentang Perubahan Batas Wilayah Kotapraja Surabaya dan Daerah Tingkat II Surabaya (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1965 Nomor 19, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 2730);
 - Undang –Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara Yang Bersih dan Bebas Korupsi, Kolusi dan Nepotisme;
 - Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 130, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5049);
 - Undang – Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-Undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 82, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5234);
 - 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 beberapa kali diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);
 - Undang - Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan
 - Peraturan Pemerintah Nomor 12 Tahun 2019 tentang Pengelolaan Keuangan Daerah
 - Peraturan Pemerintah Nomor 69 Tahun 2010 tentang Cara Pemberian dan Pemanfaatan Insentif Pemungutan Pajak Daerah dan Retribusi;
 - Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 55 Tahun 2016 Tentang Ketentuan Umum Dan Tata Cara Pemungutan Pajak Daerah
 - Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 13 Tahun 2006 tentang Pedoman Pengelolaan Keuangan Daerah sebagaimana telah diubah dengan Peraturan

Menteri Dalam Negeri Nomor 59 Tahun 2007;

- Peraturan Menteri Dalam Negeri 15 Tahun 2006 tentang Jenis dan Bentuk Produk Hukum Daerah;
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 16 Tahun 2006 tentang Prosedur Penyusunan Produk Hukum Daerah;
- Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No. 36 Tahun 2012 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan dan Penerapan Standar Pelayanan;
- Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No. 38 Tahun 2012 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Pelayanan Publik;
- Peraturan Daerah Kabupaten Sidoarjo Nomor 5 Tahun 2010 Tentang Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan (Lembaran Daerah Kabupaten Sidoarjo Tahun 2010 Nomor 1 Seri B Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Sidoarjo Nomor 14);
- Peraturan Daerah Kabupaten Sidoarjo Nomor 6 Tahun 2010 Tentang Pajak Air Tanah (Lembaran Daerah Kabupaten Sidoarjo Tahun 2010 Nomor 2 Seri B Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Sidoarjo Nomor 15);
- Peraturan Daerah Kabupaten Sidoarjo Nomor 7 Tahun 2010 Tentang Pajak Hotel (Lembaran Daerah Kabupaten Sidoarjo Tahun 2010 Nomor 3 Seri B Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Sidoarjo Nomor 16);
- Peraturan Daerah Kabupaten Sidoarjo Nomor 8 Tahun 2010 Tentang Pajak Restoran (Lembaran Daerah Kabupaten Sidoarjo Tahun 2010 Nomor 4 Seri B Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Sidoarjo Nomor 17);
- Peraturan Daerah Kabupaten Sidoarjo Nomor 7 Tahun 2011 Tentang Pajak Reklame (Lembaran Daerah Kabupaten Sidoarjo Tahun 2011 Nomor 1 Seri B Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Sidoarjo Nomor 18);
- Peraturan Daerah Kabupaten Sidoarjo Nomor 8 Tahun 2011 Tentang Pajak Parkir (Lembaran Daerah Kabupaten Sidoarjo Tahun 2011 Nomor 1 Seri B Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Sidoarjo Nomor 19);
- Peraturan Daerah Kabupaten Sidoarjo Nomor 9 Tahun 2011 Tentang Pajak Hiburan (Lembaran Daerah Kabupaten Sidoarjo Tahun 2011 Nomor 3 Seri B Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Sidoarjo Nomor 20);
- Peraturan Daerah Kabupaten Sidoarjo Nomor 10 Tahun 2011 Tentang Pajak Penerangan Jalan (Lembaran Daerah Kabupaten Sidoarjo Tahun 2011 Nomor 4 Seri B Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Sidoarjo Nomor 21);
- Peraturan Daerah Kabupaten Sidoarjo Nomor 11 Tahun 2011 Tentang Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (Lembaran Daerah Kabupaten Sidoarjo Tahun 2011 Nomor 5 Seri B Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Sidoarjo Nomor 22);
- Peraturan Daerah Kabupaten Sidoarjo Nomor 11 Tahun 2016 Tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Sidoarjo (Lembaran Daerah Kabupaten Sidoarjo Tahun 2016 Nomor 1 Seri C Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Sidoarjo Nomor 70);
- Peraturan Bupati Sidoarjo Nomor 47 Tahun 2019 Tentang Perubahan Atas Peraturan Bupati Sidoarjo Nomor 114 Tahun 2018 Tentang Tata Cara Pemungutan Pajak Air Tanah ;
- Peraturan Bupati Sidoarjo Nomor 48 Tahun 2019 Tentang Perubahan Atas Peraturan Bupati Sidoarjo Nomor 56 Tahun 2018 Tentang Tata Cara Pemungutan Pajak Reklame;
- Peraturan Bupati Sidoarjo Nomor 42 Tahun 2019 Tentang Perubahan Atas Peraturan Bupati Sidoarjo Nomor 51 Tahun 2018 Tentang Tata Cara Pemungutan Pajak Penerangan Jalan Tentang Tata Cara Pemungutan Pajak Penerangan Jalan ;
- Perbup Sidoarjo Nomor 49 Tahun 2019 Tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Bupati Sidoarjo Nomor 21 Tahun 2017 Tentang Tata Cara Pemungutan Bea Perolehan Hak Atas Tanah Dan Bangunan;
- Peraturan Bupati Sidoarjo Nomor 46 Tahun 2019 Tentang Perubahan Atas Peraturan Bupati Sidoarjo Nomor 54 Tahun 2018 Tentang Tata Cara Pemungutan Pajak Bumi Dan Bangunan Perdesaan Dan Perkotaan ;
- Peraturan Bupati Sidoarjo Nomor 17 Tahun 2015 Tentang Tata Cara Pemeriksaan Pajak Daerah (Berita Daerah Kabupaten Sidoarjo Tahun 2015 Nomor

17);

- Peraturan Bupati Sidoarjo Nomor 33 Tahun 2016 tentang Pengurangan atau Penghapusan Sanksi Administratif dan Pengurangan, Pembetulan, atau Pembatalan Ketetapan Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan;
- Peraturan Bupati Sidoarjo Nomor 43 Tahun 2019 Tentang Perubahan Atas Peraturan Bupati Sidoarjo Nomor 49 Tahun 2018 Tentang Tata Cara Pemungutan Pajak Restoran ;
- Peraturan Bupati Sidoarjo Nomor 44 Tahun 2019 Tentang Perubahan Atas Peraturan Bupati Sidoarjo Nomor 50 Tahun 2018 Tentang Tata Cara Pemungutan Pajak Hiburan ;
- Peraturan Bupati Sidoarjo Nomor 41 Tahun 2019 Tentang Perubahan Atas Peraturan Bupati Sidoarjo Nomor 52 Tahun 2018 Tentang Tata Cara Pemungutan Pajak Hotel ;
- Peraturan Bupati Sidoarjo Nomor 45 Tahun 2019 Tentang Perubahan Atas Peraturan Bupati Sidoarjo Nomor 53 Tahun 2018 Tentang Tata Cara Pemungutan Pajak Parkir ;
- Peraturan Bupati Sidoarjo Nomor 101 Tahun 2018 Tentang Pedoman Pelaksanaan Anggaran Pendapatan Dan Belanja Daerah Tahun Anggaran 2019;
- Peraturan Bupati Sidoarjo Nomor 115 Tahun 2018 Tentang Kode Wilayah, Nomenklatur/Titelatur Dan Kode Masalah Di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Sidoarjo;
- Peraturan Bupati Sidoarjo Nomor 73 Tahun 2018 Tentang Tata Cara Penghapusan Piutang Pajak Daerah;
- Peraturan Bupati Sidoarjo Nomor 22 Tahun 2019 Tentang Tata Cara Pelaksanaan Konfirmasi Status Wajib Pajak;
- Peraturan Bupati Sidoarjo Nomor 30 Tahun 2022 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Dan Fungsi, Serta Tata Kerja Badan Pelayanan Pajak Daerah Kabupaten Sidoarjo.

MEMUTUSKAN

Menetapkan :
PERTAMA

STANDAR PELAYANAN PUBLIK BADAN PELAYANAN PAJAK DAERAH KABUPATEN SIDOARJO SEBAGAIMANA DISEBUT DALAM LAMPIRAN KEPUTUSAN INI.

KEDUA

Standar Pelayanan Publik (SPP) Badan Pelayanan Pajak Daerah Kabupaten Sidoarjo, sebagaimana diktum pertama meliputi:

- Dasar Hukum
- Persyaratan
- Sistem ,mekanisme dan prosedur
- Jangka waktu penyelesaian
- Biaya / tarif
- Produk Pelayanan

- Sarana, Prasarana dan/atau fasilitas
- Kompetensi Pelaksana
- Pengawasan Internal
- Penanganan pengaduan, saran dan masukan
- Jumlah Pelaksana
- Jaminan Pelayanan
- Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan
- Evaluasi Kinerja Pelaksana

KETIGA

Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan dan apabila dikemudian hari terdapat kesalahan dalam keputusan ini akan diadakan perbaikan sebagaimana mestinya.

STANDAR PELAYANAN PUBLIK BADAN PELAYANAN PAJAK DAERAH KABUPATEN SIDOARJO

I. PENDAHULUAN

1. PRINSIP PELAYANAN

Sebagai perwujudan Pelayanan yang Prima dalam memberikan pelayanan Pajak Daerah kepada masyarakat untuk meningkatkan Pendapatan Asli Daerah Kabupaten Sidoarjo yang berorientasi pada pemasukan Pajak Daerah dengan mengacu pada prinsip-prinsip pelayanan yaitu:

- Kesederhanaan, prosedur pelayanan diselenggarakan secara mudah, cepat dan tidak berbelit- belit
- Kejelasan dan Kepastian, prosedur pelayanan persyaratan dan penjelasan kepada Wajib Pajak.
- Keamanan, Proses dan hasil pelayanan memiliki kepastian hukum dan rasa aman.
- Keterbukaan, Masyarakat/Wajib Pajak mudah memahami proses pelayanan.
- Efisiensi, proses hasil pelayanan disesuaikan kondisi
- Keadilan yang merata, Jangkauan pelayanan diusahakan seluas dan seadil mungkin.
- Ketepatan Waktu, pelayanan terhadap masyarakat/ Wajib Pajak dapat diselesaikan dalam waktu yang tepat.

2. MAKLUMAT PELAYANAN

Sejak tanggal tanggal 2 Januari 2017, Badan Pelayanan Pajak Daerah Kabupaten Sidoarjo telah mengeluarkan Maklumat Pelayanan yang berisi : “Kami berjanji dan sanggup untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan, Kami berjanji dan sanggup untuk memberikan pelayanan sesuai dengan kewajiban dan akan melakukan perbaikan secara terus menerus, Kami bersedia untuk menerima sanksi, dan/ atau memberikan kompensasi apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai standar”.

3. MOTTO

Motto Badan Pelayanan Pajak Daerah Kabupaten Sidoarjo sebagai berikut :

“PEMBANGUNAN DIRASAKAN BERSAMA, PAJAK KITA MENDANAINYA”

4. RUANG LINGKUP TUGAS

Berdasarkan Peraturan Bupati Sidoarjo Nomor 30 Tahun 2022 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, Serta Tata Kerja Badan Pelayanan Pajak Daerah Kabupaten Sidoarjo memiliki kewenangan pelayanan 9 jenis Pajak Daerah meliputi:

- PAJAK HOTEL
- PAJAK RESTORAN
- PAJAK HIBURAN
- PAJAK REKLAME
- PAJAK PENERANGAN JALAN (PPJ)
- PAJAK PARKIR
- PAJAK AIR TANAH
- PAJAK BUMI DAN BANGUNAN PERDESAAN DAN PERKOTAAN (PBB-P2)
- BEA PEROLEHAN HAK ATAS TANAH DAN BANGUNAN (BPHTB)

Hal ini menunjukkan konsistensi dan komitmen Pemerintah Kabupaten Sidoarjo dalam rangka meningkatkan pelayanan kepada masyarakat di bidang Pajak Daerah. Untuk melaksanakan tugas dan fungsi serta kewenangan sebagaimana tersebut diatas adalah sebagai berikut:

- Badan Pelayanan Pajak Daerah Kabupaten Sidoarjo, mempunyai tugas membantu Bupati dalam melaksanakan sebagian fungsi penunjang urusan pemerintahan daerah di bidang keuangan pada sub bidang pelayanan pajak daerah
- Badan Pelayanan Pajak Daerah Kabupaten Sidoarjo mempunyai fungsi:
 1. Penyusunan kebijakan teknis pelayanan pajak daerah;
 2. Pelaksanaan tugas pelayanan pajak daerah;
 3. Pemantauan, evaluasi dan pelaporan pelaksanaan tugas pelayanan pajak daerah;
 4. Pembinaan teknis penyelenggaraan pelayanan pajak daerah;
 5. Pelaksanaan tugas kedinasan lain yang diberikan oleh Bupati sesuai tugas dan fungsinya.
- Kepala Badan Pelayanan Pajak Daerah mempunyai tugas memimpin, melaksanakan koordinasi dan pengawasan, evaluasi dan penyelenggaraan kegiatan Badan Pelayanan Pajak Daerah.

5. JENIS PELAYANAN

Badan Pelayanan Pajak Daerah Kabupaten Sidoarjo, telah diberi kewenangan untuk melaksanakan koordinasi dan pemrosesan administrasi pelayanan Pajak Daerah Meliputi:

NO	JENIS LAYANAN	KETERANGAN
1	Pendaftaran Obyek Pajak Baru	9 (Sembilan) Jenis Pajak
2	Pengurangan / Penghapusan Sanksi Administratif	9 (Sembilan) Jenis Pajak
3	Pengurangan Ketetapan Pajak Daerah	9 (Sembilan) Jenis Pajak
4	Pengembalian Kelebihan Pembayaran (Restitusi)	9 (Sembilan) Jenis Pajak
5	Pemindahbukuan	9 (Sembilan) Jenis Pajak
6	Pembayaran Angsuran Pajak	9 (Sembilan) Jenis Pajak
7	Pembatalan Pembayaran dalam satu hari	9 (Sembilan) Jenis Pajak
8	Pelayanan Respon Atas Pengaduan	9 (Sembilan) Jenis Pajak
9	Penyampaian dan Pembetulan SPTPD/	Pajak Hotel, Restoran, Parkir, PPJ Non

NO	JENIS LAYANAN	KETERANGAN
	e-SPTPD	PLN dan Hiburan
10	Perpanjangan Masa / Tahun Pajak dan Pemasangan Baru	Pajak Reklame
11	Pemasangan Baru	Pajak Reklame
12	Mutasi Penuh Objek Pajak / Wajib Pajak	PBB-P2
13	Mutasi Penggabungan / Pecah Obyek -Subyek	PBB-P2
14	Pengaktifan NOP/Penerbitan SPPT PBB P2	PBB-P2
15	Pembetulan / Keberatan	PBB-P2
16	Pembatalan / Penghapusan	PBB-P2
17	Legalisir	PBB-P2
18	Pemeriksaan dan Tanggapan SPHP NPOP BPHTB (Administrasi & Lapangan)	Pajak BPHTB
19	Validasi	Pajak BPHTB

II. STANDAR PELAYANAN

Standar Pelayanan Publik merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang dipakai sebagai pedoman dalam pemberian pelayanan Pajak Daerah sehingga wajib ditaati oleh penyelenggara pelayanan maupun penerima pelayanan.

Untuk memberikan jaminan bagi penerima pelayanan sesuai dengan aturan yang telah ditetapkan maka, Badan Pelayanan Pajak Daerah Kabupaten Sidoarjo telah menetapkan Standar Pelayanan Publik terhadap 9 jenis Pajak Daerah sesuai dengan kewenangan yang diberikan dan penyusunan Standar Pelayanan Publik Badan Pelayanan Pajak Daerah Kabupaten Sidoarjo mengacu pada Undang - undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

1. DASAR HUKUM

Sebagai dasar Hukum pelaksanaan pelayanan 9 jenis pajak yang ada pada Badan Pelayanan Pajak Daerah Kabupaten Sidoarjo sebagaimana termaktub pada Keputusan Kepala Badan Pelayanan Pajak Daerah Kabupaten Sidoarjo.

2. PERSYARATAN

Persyaratan yang ditetapkan oleh Badan Pelayanan Pajak Daerah Kabupaten Sidoarjo berupa persyaratan administratif. Dalam menentukan persyaratan administratif yang sesuai dengan jenis pelayanan yang diberikan. Untuk memberikan kejelasan dan kemudahan terhadap pelayanan kepada masyarakat.

1. PENDAFTARAN OBYEK PAJAK BARU

a. PBB-P2

1. Mengisi formulir permohonan
 - Surat Kuasa (Bila Pengurusan Dikuasakan) + Bermaterai
 - SPOP (Tanah) dan LSPOP (Bangunan)
 - Surat Pernyataan Berkas Sudah Sesuai Aslinya
2. Foto copy KTP / SIM / KK / Keterangan lainnya wajib pajak dan kuasanya
3. Foto copy kepemilikan tanah berupa Sertifikat / Letter C / Petok D
4. Foto copy bukti peralihan tanah berupa akte jual beli / PPJB/ Ikatan jual beli desa / kelurahan/ surat keterangan waris
5. Surat keterangan desa / kelurahan bahwa SPPT belum pernah terbit
6. Foto copy SPPT tetangga kanan / kiri
7. Pelunasan SKPD (Surat Ketetapan Pajak Daerah) – Mundur
8. Foto Obyek Pajak dan Titik Koordinat

b. PAJAK DAERAH LAINNYA (PDL)

1. Mengisi formulir pendaftaran dan data potensi
2. Identitas Wajib Pajak/ Penanggungjawab (KTP / SIM / KITAS bagi WP Pribadi, NPWP bagi WP Badan)
3. Foto Objek, Koordinat objek
4. Melampirkan Surat Ijin Gangguan (HO) khusus untuk PPJ Non PLN dan Surat Ijin Pengambilan / Penggunaan Air (SIPA) khusus untuk PAT

2. PENGURANGAN/PENGHAPUSAN SANKSI ADMINISTRATIF

1. Mengisi formulir permohonan Ke Bupati, Temb BPPD :
 - Surat Kuasa (Bila Pengurusan Dikuasakan) + Bermaterai

- Surat Pernyataan Berkas Sudah Sesuai Aslinya
- 2. Fotocopy SPPT Tahun Berjalan
- 3. Surat Keterangan Desa/Kelurahan bahwa WP belum pernah menerima SPPT dan/atau bukti lainnya
- 4. Melunasi tunggakan pokok ketetapan PBB

3. PENGURANGAN KETETAPAN PAJAK DAERAH

1. Mengisi formulir permohonan Ke Bupati, Tembusab BPPD :
 - Surat Kuasa (Bila Pengurusan Dikuasakan) + Bermaterai
 - Surat Pernyataan Berkas Sudah Sesuai Aslinya
2. Struk gaji terakhir bagi pensiunan, PNS / Veteran
3. Foto Copy SPPT PBB P2
4. Foto copy KTP / SIM wajib pajak dan kuasanya
5. Foto copy SK Pensiun / Purnawirawan / Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) / Veteran
6. Laporan Keuangan tahun sebelumnya (Untuk badan / Perusahaan)
7. Foto objek pajak dan titik koordinat
8. Luas tunggakan PBB Periode Sebelumnya

4. PENGURANGAN PAJAK BPHTB (Korban LAPINDO)

1. Fotokopy KTP/atau KK Keluarga Lumpur Lapindo
2. Bukti SPHP dari Aplikasi e-BPHTB
3. Surat Pernyataan Korban Luapan Lumpur Lapindo
4. Surat Keterangan Desa bahwa Pemohon adalah Korban Lumpur Lapindo Sidoarjo
5. Kwitansi ganti rugi dan kwitansi objek pengganti
6. Fotocopy SPPT PBB-P2 Tahun Terakhir
7. Gambar Objek
8. SK Pembebasan BPHTB yang diperoleh sebelumnya (jika ada)

5. PENGURANGAN PAJAK BPHTB (Yayasan / Hibah Segaris)

1. Surat kuasa (bila permohonan dikuasakan) – bermaterai
2. Fotocopy NPWP, AD/ART Badan
3. Fotokopy KTP/SIM Wajib Pajak dan Kuasanya
4. Cetak NPOP BPHTB
5. Foto Copy SPPT PBB-P2 Terakhir
6. Gambar Objek

6. PENGEMBALIAN KELEBIHAN PEMBAYARAN (RESTITUSI)

1. Mengisi formulir permohonan Ke Bupati, tembusan Kepala BPPD :
 - Surat Kuasa dan KTP Kuasa (Bila Pengurusan Dikuasakan) + Bermaterai
 - Surat Pernyataan Berkas Sudah Sesuai Aslinya
2. Bukti Pembayaran Pertama (apabila terjadi double bayar melampirkan bukti bayar pertama dan kedua) yang asli
3. Fotocopy Nomor Rekening Bank
4. Fotocopy kepemilikan tanah (sertifikat (legalisir / menunjukkan asli)) / akta jual beli – letter C/ petok D
5. Fotocopy bukti peralihan tanah / akta jual beli (legalisir / menunjukkan asli), akta jual beli desa / kelurahan /surat keterangan lainnya
6. Melunasi tunggakan (print out)

7. PEMINDAHBUKUAN

1. Mengisi formulir permohonan Kepala BPPD :
 - Surat Kuasa (Bila Pengurusan dikuasakan) + Bermaterai
 - Surat Pernyataan Berkas Sudah Sesuai Aslinya
2. Foto Copy KTP WP yang akan dipindahbukukan dan penerima pindahbukuan
3. Bukti Pembayaran BPHTB / Resi Bank (khusus untuk pengembalian pembayaran pajak / restitusi menyerahkan bukti bayar asli)
4. SPHP 1 lembar dan SSPD 1 lembar Verifikasi Pertama
5. Surat pernyataan tidak keberatan dari WP yang akan dipindahbukukan bahwa pembayarannya dipindahbukukan kepada pihak lain, ditandatangani kedua belah pihak (bermaterai)

6. Surat pernyataan bahwa berkas sudah sesuai dengan aslinya (bermaterai)
7. Surat pernyataan dari PPAT yang berisi alasan pemindahbukuan dan berkas yang diajukan belum AJB (bermaterai)
8. SPHP Verifikasi Ulang Wajib Pajak yang dipindahbukukan.

8. PEMBAYARAN ANGSURAN PAJAK

1. Mengisi formulir permohonan Ka BPPD :
 - Surat Kuasa (Bila Pengurusan Dikuasakan) + Bermaterai
 - Surat Pernyataan Berkas Sudah Sesuai Aslinya
2. Foto copy KTP / SIM wajib pajak dan kuasanya
3. Laporan Keuangan tahun sebelumnya (Untuk badan /Perusahaan)
4. Melunasi tunggakan (print out)

9. PEMBATALAN PEMBAYARAN DALAM SATU HARI

1. Membuat surat permohonan kepada Kepala BPPD :
 - Surat Kuasa (Bila Pengurusan dikuasakan) + Bermaterai
 - Surat Pernyataan Berkas Sudah Sesuai Aslinya
2. Foto copy KTP / SIM wajib pajak dan kuasanya
3. Bukti Pembayaran Pajak Daerah (Asli)

10. PELAYANAN RESPON ATAS PENGADUAN

- a. Pengaduan Langsung
Datang langsung ke kantor atau melalui telepon, yaitu dengan mengisi buku pengaduan dan konsultasi dengan petugas yang menangani (Bakomuhdas dan pelaksana teknis)
- b. Pengaduan Tidak Langsung
Mengisi Form Pengaduan pada website BPPD :
<http://www.pajakdaerah.sidoarjo.go.id>
email : pajakdaerah@sidoarjo.go.id
- c. Lapor Aspirasi dan Pengaduan Online Masyarakat

Melalui internet, aplikasi mobile.

(<https://lapor.go.id>)

11. PENYAMPAIAN DAN PEMBETULAN SPTPD / e-SPTPD (Pajak Air Tanah, Restoran, Hotel, Parkir, Hiburan, PPJ)

1. Surat Pemberitahuan Pajak Daerah (SPTPD)
2. Mengisi formulir laporan volume penggunaan / pengambilan air tanah khusus PAT
3. Melampirkan omzet / okupansi harian dalam satu bulan atas penjualan obyek pajak daerah
4. Berita Acara Pembetulan SPTPD / e-SPTPD

12. PERPANJANGAN MASA/TAHUN PAJAK (PAJAK REKLAME)

1. Mengajukan Permohonan Objek Pajak Reklame baru/perpanjangan melalui e-reklame
2. Fotocopy KTP
3. Surat pernyataan kesanggupan mengurus ijin reklame bermaterai Rp10.000,-

13. PEMASANGAN BARU (PAJAK REKLAME)

a. REKLAME TETAP :

1. Mengajukan Permohonan Objek Pajak Reklame baru/perpanjangan melalui e-reklame
2. Foto copy KTP , NPWP , NIB, Akta Pendirian
3. Foto /Design Reklame
4. Surat Pernyataan Tidak Keberatan Pemilik Lahan, Surat Perjanjian Kontrak
5. Surat pernyataan kesanggupan mengurus ijin reklame (reklame tetap) bermaterai Rp 10.000,-

b. REKLAME INSIDENTIL :

1. Mengajukan Permohonan Objek Pajak Reklame baru/perpanjangan melalui e-reklame
2. Foto copy KTP , NPWP , NIB, Akta Pendirian
3. Surat Pernyataan Tidak Keberatan Pemilik Lahan
4. Foto /Design Reklame/Materi Reklame
5. Surat pernyataan kesanggupan mengurus ijin reklame dan kesanggupan membongkar reklame bermaterai Rp10.000,-

14. MUTASI OBJEK PAJAK / WAJIB PAJAK

1. Mengisi formulir permohonan :
 - Surat kuasa (bila pengurusan permohonan ini dikuasakan) – Bermaterai
 - SPOP dan LSPOP
 - Surat pernyataan bahwa berkas sudah sesuai dengan aslinya (Bermaterai)
2. Fotocopy SPPT PBB tahun berjalan
3. Foto copy KTP / SIM wajib pajak dan kuasanya
4. Foto copy kepemilikan tanah berupa Sertifikat / Letter C / Petok D (legalisir / menunjukkan asli)
5. Foto copy bukti peralihan tanah berupa akte jual beli / PPJB/ Ikatan jual beli desa / kelurahan/ surat keterangan waris dilegalisir PPAT / desa / kelurahan.
6. Melunasi tunggakan (print out)
7. Foto Objek Pajak & titik koordinat.

15. MUTASI PENGGABUNGAN / PECAH OBYEK - SUBYEK

1. Mengisi formulir permohonan
 - Surat kuasa (bila pengurusan permohonan ini dikuasakan) – Bermaterai
 - SPOP (tanah) dan LSPOP (Bangunan)
 - Surat pernyataan berkas sudah sesuai aslinya (Bermaterai)
2. Fotocopy SPPT PBB P-2 tahun berjalan
3. Foto copy KTP / SIM wajib pajak dan kuasanya
4. Foto Obyek (tanah dan/atau bangunan)
5. Denah peta / gambar dan titik koordinat
6. Foto copy kepemilikan tanah berupa Sertifikat / akte jual beli / PPJB / Letter C / Petok D (legalisir / menunjukkan asli)
7. Foto copy bukti peralihan tanah berupa akte jual beli / PPJB (yang dilegalisir / menunjukkan aslinya) / Ikatan jual beli desa / kelurahan/ surat keterangan waris lainnya
8. Foto copy site plan yang dikeluarkan oleh instansi berwenang
9. Melunasi tunggakan (print out)

16. PEMBETULAN / KEBERATAN

1. Mengisi formulir permohonan kepada Kepala BPPD :
 - Surat kuasa (bila pengurusan dikuasakan) – Bermaterai
 - SPOP (Tanah) dan LSPOP (Bangunan)
 - Surat pernyataan berkas sudah sesuai dengan aslinya (Bermaterai)
2. Asli SPPT (pembetulan tahun berjalan)/Fotocopy SPPT (pembetulan tahun depan)
3. Foto copy KTP / SIM wajib pajak dan kuasanya
4. Foto copy SPPT tetangga untuk keberatan NJOP Bumi
5. Foto Obyek Pajak yang sesuai dan jelas + titik koordinat
6. Foto copy kepemilikan tanah (Sertifikat), Letter C/Petok D/Peta Bidang atau bukti peralihan hak berupa AJB,PPJB,AktaJual beli desa/keurahan (legalisir / menunjukkan asli)
7. Surat Keterangan Desa/Kelurahan bahwa WP belum pernah menerima SPPT dan/atau bukti lainnya
8. Melunasi tunggakan (print out)

17. PEMBATALAN / PENGHAPUSAN

1. Mengisi formulir permohonan :
 - Surat kuasa (bila pengurusan permohonan ini dikuasakan) – Bermaterai
 - Surat pernyataan bahwa berkas sudah sesuai dengan aslinya (Bermaterai)
2. SPPT asli tahun berjalan dan fotocopy SPPT PBB-P2 (ganda)
3. Foto copy KTP / SIM wajib pajak dan kuasanya
4. Melunasi tunggakan (print out)

18. LEGALISIR

a. PBB – P2

1. SPPT asli
2. Fotocopy SPPT
3. Melunasi tunggakan (print out)

b. PAJAK REKLAME

1. Surat permohonan dari WP
2. Fotocopy SKPD

19. PENGAKTIFAN NOP PBB P2 / PENERBITAN SPPT PBB P2

1. Mengisi formulir permohonan :
 - Surat kuasa (bila pengurusan permohonan dikuasakan) – bermaterai
2. Fotocopy KTP Wajib Pajak dan kuasanya
3. SPPT PBB P2 Tahun sebelumnya
4. Fotocopy bukti pembayaran yang sudah dilunasi

20. PEMERIKSAAN DAN TANGGAPAN SPHP NPOP BPHTB (ADMINISTRASI & LAPANGAN)

Melampirkan dokumen elektronik berupa :

1. KTP (Pembeli & Penjual) Wajib Pajak Pribadi / NPWP (Pembeli & Penjual) Wajib Pajak Badan dan Screenshot Kontak WA Wajib Pajak
2. SPPT PBB / e-SPPT / SKNJOP, Khusus PTSL dilampirkan SPPT Sebelum terbit SKNJOP, Khusus objek yang terdiri atas beberapa SSPT dilampirkan SPPT keseluruhan
3. Sertifikat Lengkap/ SK Pemberian Hak dan Peta Bidang dari Kantor Pertanahan / Letter C dan Riwayat Tanah dari Desa / Riwayat PPJB khusus objek yang terdiri beberapa sertifikat dilampirkan keseluruhan sertifikat
4. Foto objek BPHTB (Bumi/Bangunan) khusus bangunan tampak keseluruhan sehingga dapat dihitung luas sesungguhnya dibandingkan dengan SPPT PBB-P2
5. Kartu Keluarga / Keterangan Waris khusus penerima hibah /waris segaris dalam garis keturunan satu derajat keatas atau ke bawah termasuk suami – isteri, termasuk Pajak Terutang PTSL dari hibah, waris dan APHB)
6. Brosur/ Prize List terakhir (rumah baru) Permohonan Pemindahbukuan, Permohonan SKB, permohonan keterangan pengganti bukti bayar atau permohonan lainnya
7. Bukti Transaksi Jual Beli Penunjukan Pemenang Lelang, Rincian Surat Pesanan Rumah (SPR) ditandatangani para pihak, Persetujuan Kredit dari Bank ditandatangani, Perjanjian Pengikatan Jual Beli (PPJB) / Bukti PPH yang telah diteliti KPP. (khusus jual beli sebelum PPJB terakhir dapat diajukan setelah verifikasi atas jual beli yang akan didaftarkan peralihan haknya ke BPN).

21. a. VALIDASI (BPHTB) di BPPD

Melampirkan dokumen elektronik berupa :

1. KTP (Pembeli & Penjual) Wajib Pajak Pribadi / NPWP (Pembeli & Penjual) Wajib Pajak Badan dan Screenshot Kontak WA Wajib Pajak
2. SPPT PBB / e-SPPT / SKNJOP, , Khusus PTSL dilampirkan SPPT Sebelum terbit SKNJOP, Khusus objek yang terdiri atas beberapa SSPT dilampirkan SPPT keseluruhan
3. Sertifikat Lengkap/ SK Pemberian Hak dan Peta Bidang dari Kantor Pertanahan / Letter C dan Riwayat Tanah dari Desa / Riwayat PPJB khusus objek yang terdiri beberapa sertifikat dilampirkan keseluruhan sertifikat
4. Foto objek BPHTB (Bumi/Bangunan) khusus bangunan tampak keseluruhan sehingga dapat dihitung luas sesungguhnya dibandingkan dengan SPPT PBB-P2
5. Kartu Keluarga / Keterangan Waris khusus penerima hibah /waris segaris dalam garis keturunan satu derajat keatas atau ke bawah termasuk suami – isteri, termasuk Pajak Terutang PTSL dari hibah, waris dan APHB)
6. Brosur/ Prize List terakhir (rumah baru) Permohonan Pemindahbukuan, Permohonan SKB, permohonan keterangan pengganti bukti bayar atau permohonan lainnya
7. Bukti Transaksi Jual Beli Penunjukan Pemenang Lelang, Rincian Surat Pesanan Rumah (SPR) ditandatangani para pihak, Persetujuan Kredit dari Bank ditandatangani, Perjanjian Pengikatan Jual Beli (PPJB) / Bukti PPh yang telah diteliti KPP. (khusus jual beli sebelum PPJB terakhir dapat diajukan setelah verifikasi atas jual beli yang akan didaftarkan peralihan haknya ke BPN)
8. Bukti bayar BPHTB dan bukti bayar PPh dilampirkan sebagai syarat validasi melalui pesan atau chat pada menu e-BPHTB.

b. VALIDASI (BPHTB) di Badan Pertanahan Nasional (BPN)

1. SSPD BPHTB yang sudah di validasi
2. Bukti pembayaran PPh
3. Bukti AJB / Akta Pelepasan

3. SISTEM, MEKANISME DAN PROSEDUR

Prosedur Pelayanan pajak merupakan rangkaian proses tata kerja yang berkaitan satu sama lain sehingga menunjukkan adanya tahapan secara jelas dan pasti yang harus di tempuh dalam rangka penyelesaian pelayanan perizinan. Prosedur pelayanan ini bersifat sederhana, tidak berbelit belit, mudah dipahami dan mudah di laksanakan serta di wujudkan dalam bentuk Bagan Alir.

Mekanisme dan Prosedur pelayanan pajak yang dilaksanakan pada Badan Pelayanan Pajak Daerah Kabupaten Sidoarjo mulai dari proses permohonan masuk sampai dengan pengambilan hasil jadi di Customer Service, sebagaimana tertuang pada Lampiran.

4. JANGKA WAKTU PENYELESAIAN

NO	JENIS LAYANAN	Jangka Waktu
1	Pendaftaran Obyek Pajak Baru	12 Hari Kerja
2	Pengurangan / Penghapusan Sanksi Administratif	20 Hari Kerja
3	Pengurangan Ketetapan Pajak Daerah	20 Hari Kerja
4	Pengembalian Kelebihan Pembayaran (Restitusi) Lebih Dari Rp 5 Juta	20 Hari Kerja
5	Pengembalian Kelebihan Pembayaran (Restitusi) Kurang Dari Rp 5 Juta	20 Hari Kerja
6	Pemindahbukuan	5 Hari Kerja
7	Pembayaran Angsuran Pajak	30 Hari Kerja
8	Pembatalan Pembayaran dalam satu hari	1 Hari Kerja
9	Pelayanan Respon Atas Pengaduan	3 hari kerja
10	Penyampaian dan Pembetulan SPTPD / e-SPTPD	1 Hari Kerja
11	Perpanjangan Masa / Tahun Pajak (Pajak Reklame)	1 Hari Kerja
12	Pemasangan baru (pajak reklame)	3 Hari Kerja
13	Mutasi Penuh Objek Pajak / Wajib Pajak	9 Hari Kerja
14	Mutasi Penggabungan / Pecah Obyek-Subyek	12 Hari Kerja
15	Pengaktifan NOP PBB P2 / Penerbitan SPPT PBB P2	2 Hari Kerja
16	Pembetulan / Keberatan	7 Hari Kerja
17	Pembatalan / Penghapusan	7 Hari Kerja
18	Legalisir	1 Hari Kerja

NO	JENIS LAYANAN	Jangka Waktu
19	Pemeriksaan dan Tanggapan SPHP NPOP BPHTB (Administrasi dan Lapangan)	2 Hari Kerja
20	Validasi	1 Hari Kerja
21	Pengurangan BPHTB	6 bulan (Perbup 21 th 2017)

5. BIAYA / TARIF

Semua Pelayanan tidak dikenai Biaya

6. PRODUK PELAYANAN

a. Surat Keputusan

- Pengurangan Pajak PBB P-2
- Pembatalan Pajak PBB P-2
- Pengembalian Kelebihan Pembayaran (Restitusi)
- Pemindahbukuan
- Keringanan (angsuran)
- Pengurangan Penghapusan Sanksi Administrasi

b. Surat Pemberitahuan

- Surat Pemberitahuan Pajak Terutang (SPPT)
- Surat Ketetapan Pajak Daerah (SKPD)
- Surat Pemberitahuan Pajak Daerah (SPTPD)
- Surat Ketetapan Pajak Daerah Kurang Bayar (SKPDKB)
- Surat Ketetapan Pajak Daerah Lebih Bayar (SKPDLB)
- Surat Ketetapan Pajak Daerah Nihil (SKPDN)

- Surat Tagihan Pajak Daerah (STPD)
- Surat Teguran 1 dan 2 (ST)

c. Surat Keterangan NJOP

7. SARANA, PRASARANA DAN/ATAU FASILITAS

Untuk menunjang kelancaran pelaksanaan tugas dan fungsi Badan Pelayanan Pajak Daerah Kabupaten Sidoarjo telah tersedia Sarana dan Prasarana meliputi:

a. Tempat pelayanan dengan ketersediaan fungsi ruang, antara lain :

- Ruang Kepala Badan
- Ruang Sekretaris
- Ruang Kepala Bidang
- Ruang pemrosesan berkas
- Ruang tunggu pelayanan
- Ruang konsultasi
- Ruang Command Center (+)
- Ruang Laktasi ASI (Ibu Menyusui)
- Loker Pembayaran (Bank Jatim)
- Ruang Tamu
- Ruang Server
- Ruang Arsip
- Masjid
- Toilet (kamar mandi tamu dan pegawai)
- Kantin
- Areal parkir dan pos keamanan
- Area bermain anak

- Sarana bagi WP berkebutuhan khusus / difable
- Sarana charge gadget

b. Sarana kantor untuk memberikan pelayanan, yang meliputi:

- Kendaraan Operasional
- Petugas Informasi dan pelayanan
- Nomor antrian
- Mesin Touch screen Kepuasan Wajib Pajak
- Kios Q
- Sistem Monitoring Berkas
- Media TV dan Surat Kabar
- Interaktif double monitor di loket pelayanan
- Kursi Roda
- Alat Pemadam Kebakaran
- Papan meeting point
- CCTV, Kamera Digital, dan Handycam
- Proyektor dan screen
- Scaner dan Printer
- Komputer, Notebook
- Telepon, faksimile, Air, dan Listrik
- Jaringan Internet
- Genset
- Meubelair
- Ruang tunggu
- SMS Gateway
- Buku SPP dan Profil BPPD

- DII

8. KOMPETENSI PELAKSANA

Jabatan	:	Petugas Informasi
Pendidikan	:	Minimal D3
Pelatihan	:	<ul style="list-style-type: none"> • Administrasi Perpajakan Daerah • Pelatihan Publik Relation • Pelatihan Pelayanan Prima
Keterampilan/Pengetahuan	:	<ul style="list-style-type: none"> • Mampu melakukan analisa terhadap permasalahan • Mampu memberikan informasi secara baik dan benar kepada Wajib Pajak
Pengalaman Kerja	:	Minimal 1 tahun
Jumlah Personil	:	3 orang

Jabatan	:	Penerima Berkas / Customer Service
Pendidikan	:	Minimal D3
Pelatihan	:	<ul style="list-style-type: none"> • Administrasi Perpajakan Daerah • Pelatihan Publik Relation • Pelatihan Pelayanan Prima
Keterampilan/Pengetahuan	:	<ul style="list-style-type: none"> • Mampu melakukan analisa terhadap permasalahan • Mampu melakukan pelayanan secara

		efektif dan efisien
Pengalaman Kerja	:	Minimal 2 tahun
Jumlah Personil	:	5 orang

Jabatan	:	Koordinator Pelayanan
Pendidikan	:	Minimal D3 / S1
Pelatihan	:	<ul style="list-style-type: none"> • Administrasi Perpajakan Daerah • Pelatihan Proses Bisnis PBB • Pelatihan Publik Relation • Pelatihan Pelayanan Prima
Keterampilan/Pengetahuan	:	<ul style="list-style-type: none"> • Mampu melakukan analisa terhadap permasalahan • Mampu melakukan pelayanan secara efektif dan efisien • Menguasai komputer
Pengalaman Kerja	:	Minimal 3 tahun
Jumlah Personil	:	1 orang

Jabatan	:	Pelaksana Bidang
Pendidikan	:	Minimal D3 / S1
Pelatihan	:	<ul style="list-style-type: none"> • Administrasi Perpajakan Daerah • Pelatihan Proses Bisnis PBB • Pelatihan Publik Relation • Pelatihan Pelayanan Prima

Keterampilan/Pengetahuan	:	<ul style="list-style-type: none"> • Mampu mengoperasikan komputer ; • Memahami proses bisnis PBB ; • Memahami basis data PBB ;
Pengalaman Kerja	:	Minimal 3 tahun
Jumlah Personil	:	10 Orang

9. PENGAWASAN INTERNAL

Pengawasan internal dilaksanakan agar penyelenggaraan pelayanan Pajak Daerah sesuai dengan Standar Pelayanan Publik yang telah ditetapkan, untuk itu perlu ada pengendalian secara terus menerus yang dilakukan oleh atasan langsung terhadap bawahannya secara preventif atau represif agar pelaksanaan tugas bawahan berjalan secara efektif dan efisien sesuai dengan program / kegiatan.

Pengawasan internal yang diberlakukan di Badan Pelayanan Pajak Daerah Kabupaten Sidoarjo yaitu:

- Pengawasan melekat yang dilaksanakan oleh setiap atasan secara struktural baik yang menyangkut aspek teknis maupun administratif sesuai dengan tugas pokok dan fungsi yang dilaksanakan setiap hari dengan penerapan SKP (Sasaran Kerja Pegawai)
- Audit internal dilaksanakan oleh Tim Auditor Internal Badan Pelayanan Pajak Daerah Kabupaten Sidoarjo
- Penandatanganan Pakta Integritas bagi seluruh Aparatur Sipil Negara Badan Pelayanan Pajak Daerah Kabupaten Sidoarjo.

10. PENANGANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN

Untuk memperoleh umpan balik dari masyarakat atas fasilitas pelayanan yang diberikan oleh Badan Pelayanan Pajak Daerah Kabupaten Sidoarjo berupa tersedianya akses kepada masyarakat untuk memberikan informasi, saran/tanggapan/pendapat, complaint/pengaduan. Adapun mekanisme dan penyelesaian penanganan pengaduan serta rekapitulasi aduan tertuang dalam tabel berikut:

PENGADUAN PENGUNJUNG DI LOKET PENDAFTARAN		
SARANA PENGADUAN	PENCATATAN	Jangka Waktu respon

PENGADUAN PENGUNJUNG DI LOKET PENDAFTARAN		
SARANA PENGADUAN	PENCATATAN	Jangka Waktu respon
Pengaduan Langsung	Data Pengaduan	Max 3 (tiga) hari kerja
Kotak Saran	Kotak Saran	Max 3 (tiga) hari kerja
Pengaduan melalui Telepon / hotline	Data Pengaduan	Max 3 (tiga) hari kerja
Website resmi BPPD	Data Pengaduan	Max 5 (lima) hari kerja
Lapor	Data Pengaduan	Max 10 (sepuluh) hari kerja

- **Kotak Saran** dibuka setiap hari kerja di akhir pelayanan oleh Petugas Layanan pengaduan. Apabila ada pengaduan, selanjutnya dicatat dalam **Data Pengaduan**.
- Pengaduan melalui Telepon dicatat dalam buku pengaduan.
- Dari semua pengaduan yang masuk melalui berbagai sarana pengaduan yang sudah direkam dalam **Data Pengaduan** oleh Koordinator Pelayanan, selanjutnya dilaporkan kepada Sekretaris BPPD.
- Sekretaris menindaklanjuti pengaduan, membahas dan menyelesaikan bersama bidang terkait dan melaporkan kepada Kepala BPPD.
- BPPD menyampaikan informasi penyelesaian pengaduan kepada Wajib Pajak.
- Pengaduan secara langsung oleh pengunjung di meja informasi akan dicatat dalam **Data Pengaduan**.
- Pengaduan melalui Website Resmi BPPD/Lapor akan dibahas oleh Tim Pengelola Website untuk ditindaklanjuti.

11. JUMLAH PELAKSANA

Dari 9 jenis pajak daerah yang dikelola Badan Pelayanan Pajak Daerah Kabupaten Sidoarjo dilaksanakan oleh 93 orang pelaksana ASN dan 27 Non ASN yang tersebar di Sekretariat, Bidang Pajak Daerah I, Bidang Pajak Daerah II, Bidang Pajak Daerah III dimana pembagiannya disesuaikan dengan keahlian teknis dan administrasi serta beban kerja di masing – masing bidang.

12. JAMINAN PELAYANAN

Untuk kompensasi yang dilaksanakan di Badan Pelayanan Pajak Daerah Kabupaten Sidoarjo adalah apabila dalam pemrosesan permohonan ada kesalahan atau keterlambatan penyelesaiannya karena faktor internal dari Badan Pelayanan Pajak Daerah Kabupaten Sidoarjo maka kompensasinya adalah :

- a. Pemberitahuan langsung melalui telepon / sms sebagai awal informasi;
- b. Mengantar produk pelayanan sampai ke pemohon sesuai alamat.

Dan upaya dalam rangka sapu bersih pungutan liar (saber pungli) dan bebas dari calo telah difasilitasi, sebagai berikut :

- Surat Pernyataan tidak menerima dan memberikan sesuatu dalam bentuk apapun, antara petugas tinjau lapang dengan Wajib pajak;
- Pemeriksaan berkas permohonan oleh petugas Informasi sebelum diterima dan diperiksa oleh Customer Service (CS).

13. JAMINAN KEAMANAN DAN KESELAMATAN PELAYANAN

Jaminan keamanan dan keselamatan kepada pelanggan dengan memberikan sarana dan prasarana yang cukup memadai mulai dari gedung dan fasilitas pendukung, termasuk keamanannya dengan petugas keamanan di pos penjagaan, ruang pelayanan dan tempat parkir yang representatif, sehingga akan memberikan rasa aman. Badan Pelayanan Pajak Daerah Kabupaten Sidoarjo dalam memberikan pelayanan berdasarkan tugas pokok dan fungsinya sesuai dengan peraturan yang telah ditetapkan.

14. EVALUASI KINERJA PELAKSANA

Pelaksanaan evaluasi kinerja terhadap pelaksanaan pelayanan Pajak Daerah di lakukan melalui :

- a. Pelaksanaan Rapat Tinjau Manajemen (RTM) dilaksanakan minimal 1 kali setahun, dimaksudkan untuk mengevaluasi hal-hal yang bersifat mendesak untuk segera ditindaklanjuti, seperti: hasil penerapan Sistem Manajemen Mutu (ISO 9001 : 2015), pelayanan Pajak terkait persyaratan, kebutuhan sumber daya serta pencapaian sasaran mutu.
- b. Audit Internal, dilaksanakan oleh Tim Auditor Badan Pelayanan Pajak Daerah Kabupaten Sidoarjo sebanyak 1 kali dalam setahun yakni pada Semester pertama.
- c. Audit Eksternal, dilaksanakan oleh WQA Indonesia setahun sekali pada semester kedua.

- d. Pemberian Reward and Punishment yaitu untuk meningkatkan tertib administrasi, disiplin dan melakukan penilaian kinerja staf pelaksana setiap tribulan, serta dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan Pajak daerah kepada masyarakat. Pelaksanaan Reward and Punishment ditetapkan dengan SK Kepala Badan Pelayanan Pajak Daerah Kabupaten Sidoarjo dengan kriteria penilaian terdiri dari 2 (dua) aspek yaitu :
- Disiplin;
 - Kinerja.
- e. Penyusunan SKM Tahun 2023 sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survey Kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik dengan 9 indikator diantaranya adalah:
- Persyaratan
 - Prosedur
 - Waktu
 - Biaya/tarif
 - Produk spesifikasi pelayanan
 - Kompetensi pelaksana
 - Perilaku pelaksana
 - Penanganan pengaduan, saran dan masukan
 - Sarana dan prasarana

Berdasarkan hasil perhitungan diperoleh nilai Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan publik pada Badan Pelayanan Pajak Daerah adalah **5,64 dengan Kualitas Pelayanan "A" Sangat Baik dan rata - rata Nilai Konversi 94,08**. Terdapat beberapa variabel yang dianggap masih kurang dan perlu ditingkatkan kinerjanya yaitu Adanya ketidaklengkapan berkas pengajuan permohonan . Variabel Kemampuan Petugas Pelayanan yang dinilai responden bahwa Petugas tidak mengetahui Informasi yang dibutuhkan/ditanyakan oleh responden.

III. MONITORING DAN EVALUASI

Implementasi Standar Pelayanan Publik ini secara terus menerus selalu dipantau pelaksanaannya. Pemantauannya tidak hanya terkait dengan sejauhmana pelayanan telah memenuhi standar pelayanan publik yang telah ditetapkan tetapi juga terkait dengan aspek manajemen dalam penyelenggaraan pelayanan pajak daerah.

Badan Pelayanan Pajak Daerah Kabupaten Sidoarjo yang sebelumnya bernama Dinas Pendapatan Pengelolaan Keuangan dan Aset Kabupaten Sidoarjo sudah menerapkan Sistem Manajemen Mutu ISO sejak Tahun 2014 dan pada tahun 2019 telah dilakukan Upgrade menjadi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 secara konsisten mulai dari pimpinan sampai staf paling bawah, penerapan sistem manajemen mutu diharapkan melakukan perbaikan/peningkatan kualitas pelayanan dari tahun ke tahun atau selalu melaksanakan perubahan kearah yang lebih baik dengan terobosan dan inovasi - inovasi baru.

Dengan melakukan pemantauan pada pelaksanaan Standar Pelayanan Publik maupun penerapan sistem manajemen mutu dengan harapan akan tercipta peningkatan kepuasan pelayanan. Adapun implementasi Monitoring dan Evaluasi yang telah dilaksanakan di Badan Pelayanan Pajak Daerah Kabupaten Sidoarjo melalui :

a. Monitoring :

- Audit Eksternal, dilaksanakan oleh WQA Indonesia setahun sekali pada semester kedua;
- Audit Internal, dilaksanakan oleh Tim Auditor Badan Pelayanan Pajak Daerah Kabupaten Sidoarjo sebanyak 1 kali dalam setahun yakni pada semester pertama;
- Pemeriksaan terhadap Wajib Pajak
- Uji petik terhadap wajib pajak
- Pemasangan alat pemantau transaksi Wajib Pajak

b. Evaluasi :

- Rapat Tinjau Manajemen (RTM) dilaksanakan minimal 1 kali dalam setahun;
- Audit Internal, dilaksanakan oleh Tim Auditor Badan Pelayanan Pajak Daerah Kabupaten Sidoarjo sebanyak 1 kali dalam setahun yakni pada semester pertama.
- Audit Eksternal (Renewal Sertifikasi), dilaksanakan oleh WQA Indonesia setahun sekali pada semester kedua.
- Pemberian Reward and Punishment yaitu untuk meningkatkan tertib administrasi, disiplin dan untuk mengetahui tingkat kinerja staf pelaksana secara periodik;
- Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) oleh lembaga independen dari unsur Perguruan Tinggi dan Konsultan yang dilaksanakan setahun sekali dilakukan Bagian Organisasi Setda;
- Membuat Laporan penerimaan Pajak Daerah kepada Bupati Sidoarjo;
- Membuat laporan perkembangan jumlah produk layanan kepada Bupati Sidoarjo setiap bulan;
- Membuat Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (LAKIP) dilaksanakan setiap tahun;

- Melakukan evaluasi Laporan Bulanan dari Notaris;
- Rapat evaluasi Kinerja yang dilakukan secara berkala setiap minggu dan setiap bulan.

IV. INOVASI DAN PENGEMBANGAN

Dalam rangka memberikan kemudahan kepada para wajib pajak dalam melaporkan transaksi, perhitungan pajak daerah secara online, dan membayarkan pajaknya secara online melalui *Teller/ATM* dan / *channel* lainnya, BPPD melakukan inovasi aplikasi dan pengembangan aplikasi :

A. INOVASI

1. Virtual SPPT PBB P2
2. Virtual Map
3. Mutasi Penuh (E-Form)
4. PTSL 50% e - BPHTB
5. E - Reklame

B. PENGEMBANGAN

1. E – Reklame

PENUTUP

Standar Pelayanan Publik (SPP) merupakan pedoman dalam penyelenggaraan pelayanan Pajak Daerah di Badan Pelayanan Pajak Daerah Kabupaten Sidoarjo dengan maksud untuk meningkatkan kualitas pelayanan dengan prinsip pelayanan yaitu kejelasan, kesederhanaan, kepastian, terbuka, efisiensi, adil dan tepat waktu.

Standar Pelayanan Publik (SPP) di Badan Pelayanan Pajak Daerah Kabupaten Sidoarjo diketahui dan diinformasikan kepada masyarakat/ Wajib Pajak sehingga masyarakat juga ikut serta melakukan pengawasan apabila terjadi penyimpangan dalam penyelenggaraan pelayanan Pajak Daerah.

Dengan disusunnya Standar Pelayanan Publik (SPP) mempunyai tujuan untuk inovasi dan perbaikan yang berkelanjutan perlu adanya komitmen pimpinan beserta staf serta menyadari sepenuhnya bahwa kepuasan Wajib Pajak adalah tanggung jawab kita semua. Demikian dan semoga bermanfaat bagi kita semua.

Sidoarjo, 2 Mei 2023
KEPALA BADAN PELAYANAN PAJAK DAERAH
KABUPATEN SIDOARJO

ARI SURYONO, S.Sos, M.Si
Pembina Utama Muda
NIP. 19750213 199311 1 001

Gambar Fasilitas Pelayanan Publik

RUANG KEPALA BADAN



RUANG SEKRETARIS



RUANG KABID PD I



RUANG KABID PD II



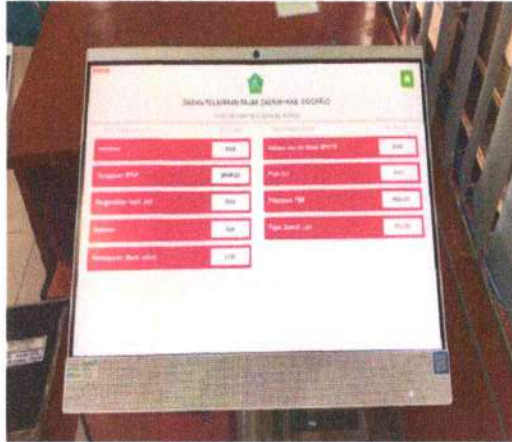
RUANG KABID PD III



RUANG RAPAT BPPD



MESIN ANTRIAN



RUANG PELAYANAN



RUANG TUNGGU PELAYANAN



LOKET PEMBAYARAN



RUANG LAKTASI



RUANG KONSULTASI



AREA PARKIR MOTOR



POS KEAMANAN



AREA PARKIR MOBIL



SARANA WP BERKEBUTUHAN KHUSUS /
KURSI RODA



SARANA WP BERKEBUTUHAN
KHUSUS / DISABILITAS



TOILET



PENDINGIN RUANGAN



SURAT KABAR



RUNING TEXT



ARENA BERMAIN ANAK



TOUCH SCREEN KEPUASAN WP



DROP ZONE



CCTV



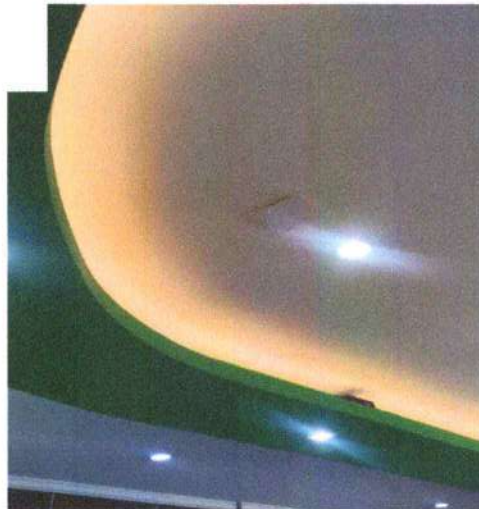
PAPAN INFORMASI IKM



SCANNER



TELEVISI DAN MODEM WIFI



PRINTER LASER / KULKAS / KIOS



SARANA CHARGE HP



RUANG COMMAND CENTER



PELAYANAN PAJAK di MPP LINGKAR TIMUR



PELAYANAN PAJAK di MPPM Sukodono



JALUR EVAKUASI



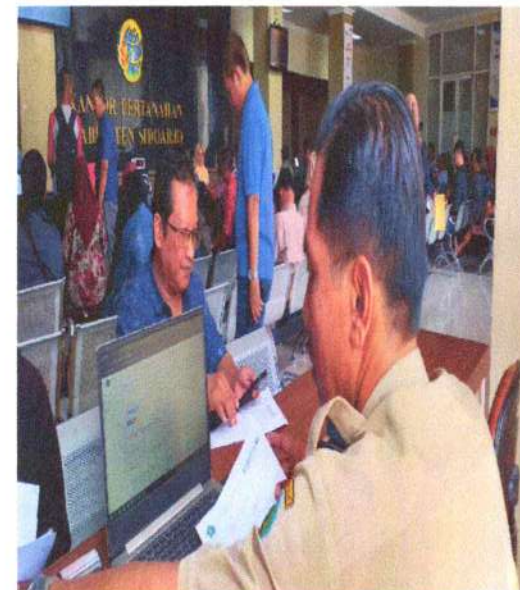
KIOS Q



TITIK KUMPUL (MEETING POINT)



PELAYANAN PAJAK di BPN



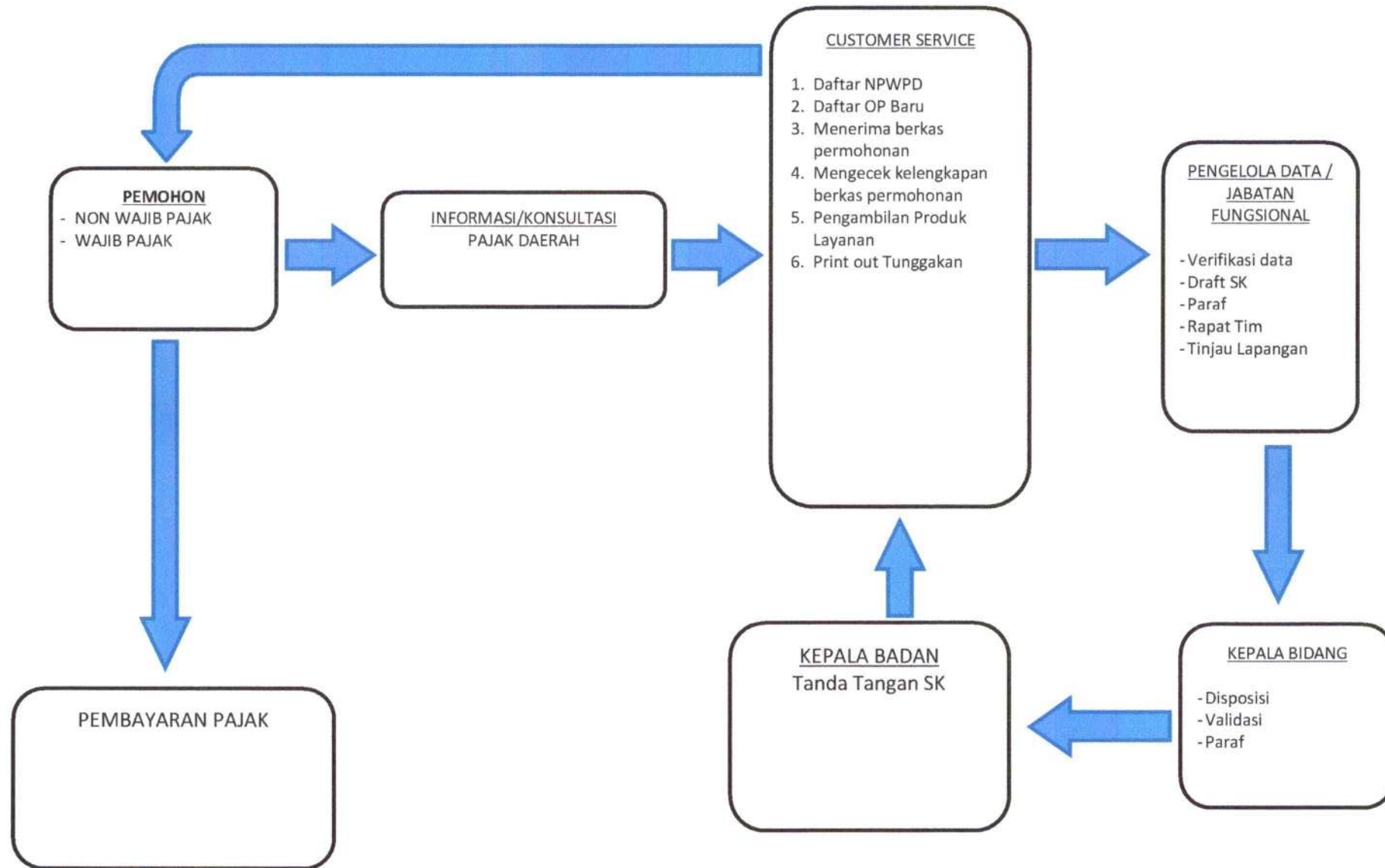
Bagan Alir Penanganan Pengaduan



<u>Jangka Waktu</u>	
Pengaduan Langsung	: Max. 3 hari kerja
Pengaduan melalui situs BPPD	: Max. 5 hari kerja
Pengaduan melalui Lapor	: Max. 10 hari kerja

	URAIAN	JANGKA WAKTU RESPON
1.	<u>Pengaduan Langsung</u> Datang langsung ke kantor atau melalui telepon, yaitu dengan mengisi buku pengaduan dan konsultasi dengan petugas yang menangani (Bakomuhdas dan pelaksana teknis)	Max. 3 (Tiga) Hari Kerja
2.	<u>Pengaduan Tidak Langsung</u> Mengisi Form Pengaduan pada website BPPD : http://www.pajakdaerah.sidoarjojab.go.id email : pajakdaerah@sidoarjojab.go.id	Max. 5 (Lima) Hari Kerja
3.	<u>Lapor Aspirasi dan Pengaduan Online Masyarakat</u> Melalui internet, aplikasi mobile. (https://lapor.go.id)	Max. 10 (Sepuluh) Hari Kerja

Mekanisme/Bagan Alir Pelayanan Pajak Daerah



Prosedur Pelayanan

DIAGRAM SOP (STANDARD OPERATING PROCEDURE)
PENDAFTARAN OBJEK PAJAK BARU PAJAK HOTEL, RESTORAN, HIBURAN, PARKIR, REKLAME, PENERANGAN JALAN DAN AIR TANAH

NO	URAIAN PROSEDUR	PELAKSANA				MUTU BAKU			Keterangan	
		Wajib Pajak	Petugas Pelayanan	Kepala Sub Koordinator Bidang	Kepala Bidang	Kelengkapan	Waktu	Output		
1	Mengisi dan menandatangani formulir pendaftaran sesuai dengan kelengkapan persyaratan serta menyerahkan kepada petugas pelayanan	○				1. KTP Pemilik/Penanggung Pajak/Ijin Usaha yang dimiliki 2. Foto Obyek 3. Koordinat Obyek 4. Mengisi data potensi 5. NPWP	15 Menit			
2	Menerima dokumen pendaftaran dari Wajib Pajak		□							
3	Menerima dokumen dan melakukan pemeriksaan kelengkapan dokumen, bila dokumen tidak lengkap maka dikembalikan kepada pemohon, bila dokumen lengkap diteruskan kepada Kepala Sub Koordinator Bidang		◇	N						
4	Melakukan verifikasi kesesuaian dokumen Pendaftaran Pajak Daerah, bila dokumen sesuai maka Kepala Sub Koordinator Bidang memberikan tanda terima dokumen, bila dokumen tidak valid maka meminta perbaikan kepada pemohon	N		◇	Y					
5	Memberikan persetujuan berkas permohonan Pendaftaran Pajak Daerah				□					
6	Menyesuaikan basis data, melaksanakan tinjau lapang (untuk Pajak Air Tanah dan Pajak Penerangan Jalan), perekaman dan pemetaan data objek baru			□				3 Hari		
7	Pemberitahuan hasil pendaftaran objek pajak kepada Wajib Pajak		○					1 Hari		

**DIAGRAM SOP (STANDARD OPERATING PROCEDURE)
PENDAFTARAN OBJEK PAJAK BARU PBB**

NO	URAIAN PROSEDUR	PELAKSANA				MUTU BAKU			Keterangan	
		Wajib Pajak	Petugas Pelayanan	Kepala Sub Bidang	Kepala Bidang	Kelengkapan	Waktu	Output		
1	Mengisi dan menandatangani formulir pendaftaran sesuai dengan kelengkapan persyaratan serta menyerahkan kepada petugas pelayanan			N		1. Mengisi formulir permohonan 2, Surat Kuasa (bila dikuasakan bermaterai) 3. Mengisi SPOP dan LSPOP 4, FC KTP/SIM/KSK/pengenal lainnya 5. Bukti surat tanah (Sertifikat/letter C/petok D/keterangan lainnya) 6. Bukti peralihan (AJB/JB/Pernyataan jual beli/keterangan lainnya) 7, surat pernyataan berkas sesuai aslinya (bermaterai) 8. Keterangan Kepala Desa bahwa objek pajak tidak terbit SPPT 9. Foto Copy sppt tetangga kanan kiri tahun berjalan dalam 1 blok	1 Hari			
2	Menerima dokumen pendaftaran dari Wajib Pajak									
3	Menerima dokumen dan melakukan pemeriksaan kelengkapan dokumen, bila dokumen tidak lengkap maka dikembalikan kepada pemohon, bila dokumen lengkap diteruskan kepada Kepala Sub Bidang									
4	Melakukan verifikasi kesesuaian dokumen Pendaftaran Pajak Daerah, bila dokumen sesuai maka Kepala Sub Bidang memberikan tanda terima dokumen, bila dokumen tidak valid maka meminta perbaikan kepada pemohon	N								
5	Memberikan persetujuan berkas permohonan Pendaftaran Pajak Daerah									
6	Menyesuaikan basis data, melaksanakan tinjau lapang, perekaman dan pemetaan data objek baru							10 Hari		
7	Pemberitahuan hasil pendaftaran objek pajak kepada Wajib Pajak							1 Hari		

DIAGRAM SOP (STANDARD OPERATING PROCEDURE)

PENGURANGAN / PENGHAPUSAN POKOK PAJAK/SANKSI PAJAK HOTEL, RESTORAN, HIBURAN, PARKIR, PENERANGAN JALAN, AIR TANAH DAN REKLAME

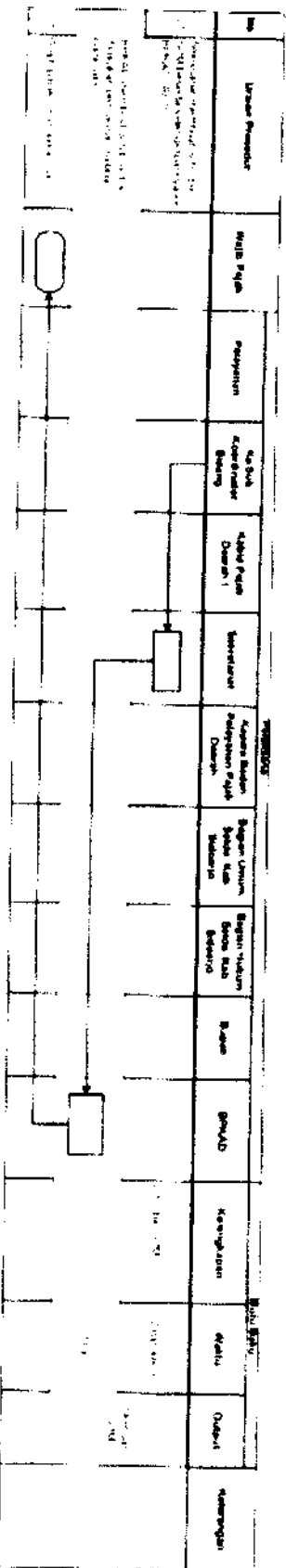
NO	URAIAN PROSEDUR	PELAKSANA					MUTU BAKU			Keterangan	
		Wajib Pajak	Petugas Pelayanan	Kepala Sub Koordinator Bidang	Petugas Tinjau Lapangan	Kepala Bidang	Kepala BPPD	Kelengkapan	Waktu		Output
1	Mengisi dan menandatangani dokumen permohonan Pengurangan/Penghapusan Pokok Pajak/Sanksi kepada bupati			N							
2	Menyerahkan dokumen permohonan Pengurangan/Penghapusan Pokok Pajak/Sanksi kepada petugas pelayanan pajak								1 Menit		
3	Menerima dokumen dan melakukan pemeriksaan kelengkapan dokumen, bila dokumen tidak lengkap maka dikembalikan kepada pemohon, bila dokumen lengkap diteruskan kepada Kepala Sub Koordinator Bidang									Rekap progress kerja	
4	Meneliti Kesesuaian dan kebenaran dokumen permohonan pembatalan ketetapan, bila dokumen valid maka Kepala Sub Koordinator Bidang memberikan tanda terima dokumen, bila dokumen tidak valid maka dikembalikan kepada pemohon	N							1 hari kerja		
5	Setelah menerima disposisi dari Kepala Sub Koordinator Bidang, petugas tinjau lapangan melakukan pemeriksaan kantor/lapangan sebagai bahan pertimbangan pemberian keputusan Kepala Badan dan/atau Bupati atas permohonan Pengurangan/Penghapusan Pokok Pajak/Sanksi yang dimohonkan WP								Maks. 3 hari kerja	Berita acara pemeriksaan kantor/lapangan	
6	Membuat SK Kepala Badan atas permohonan Pengurangan/Penghapusan Pokok Pajak/Sanksi								1 hari kerja	Nota draf dan draft SK Kepala Badan	
7	Mengoreksi dan memberikan paraf draft SK Kepala Badan								5 Menit		
8	Kepala Badan memberikan persetujuan atas permohonan Pengurangan/Penghapusan Pokok Pajak/Sanksi dengan menandatangani draft SK Kepala Badan								1 hari kerja	SK Kepala Badan	
9	Pengansipan SK Kepala Badan dan pengambilan hasil keputusan oleh WP								5 Menit		

DIAGRAM SOP (STANDARD OPERATING PROCEDURE)
PENGURANGAN ATAU PENGHAPUSAN SANKSI ADMINISTRATIF DAN/ATAU PENGURANGAN KETETAPAN PBB - P2

NO	URAIAN PROSEDUR	PELAKSANA					MUTU BAKU			Keterangan	
		Wajib Pajak	Petugas Pelayanan	Kepala Sub Bidang	Petugas Tinjau Lapang	Kepala Bidang	Kepala Badan BPPD	Kelengkapan	Waktu		Output
1	Mengisi dan menandatangani dokumen permohonan Pengurangan/Penghapusan Pokok Pajak/Sanksi atas SPPT PBB - P2 kepada bupati		N								
2	Menerima dokumen dan melakukan pemeriksaan kelengkapan dokumen, bila dokumen tidak lengkap maka dikembalikan kepada pemohon, bila dokumen lengkap diteruskan kepada Kepala Sub Bidang			N				1. Mengisi formulir permohonan 2. Surat Kuasa (bila pengurangan permohonan dikuasakan) 3 FC SPPT tahun berjalan 4 FC KTP/IdM Wajib Pajak dan/atau kuasanya 5 FC SK Veteran/pensun: pns/pumawawan 6. Surat Keterangan Tidak Mampu bagi Wajib Pajak Orang Pribadi 7. Melunas tunggakan 8. Laporan Keuangan dan SPT Tahunan WP Badan Tahun sebelumnya bagi WP Badan 9. Surat Pernyataan berkas sesuai aslinya (bermaterai)	1 hari kerja	Resap progress kerja	
3	Meneliti Kesesuaian dan kebenaran dokumen permohonan Pengurangan/Penghapusan Pokok Pajak/Sanksi atas SPPT PBB - P2, bila dokumen valid maka Kepala Sub Bidang memberikan tanda terima dokumen, bila dokumen tidak valid maka dikembalikan kepada pemohon		Y								
4	Setelah menerima disposisi dari Kepala Sub Bidang, petugas tinjau lapang melakukan pemeriksaan kantor/lapangan sebagai bahan pertimbangan pemberian keputusan Kepala Badan dan/atau Bupati atas permohonan Pengurangan/Penghapusan Pokok Pajak/Sanksi atas SPPT PBB - P2 yang dimohonkan WP dan membuat SK Kepala Badan atas permohonan Pengurangan/Penghapusan Pokok Pajak/Sanksi atas SPPT PBB - P2			Y					1 hari		
5	Kasubbid menindaklanjuti hasil tinjau lapang dengan mengusulkan persetujuan pengurangan berupa SK Kepala Badan atau surat penolakan Kepala Badan								Maks. 6 hari kerja	Berita acara pemeriksaan kantor/lapangan	
6	Memberikan paraf Nota Dinas dan draft SK Kepala Badan atas permohonan WP untuk diteruskan ke Kepala Badan								1 hari	Nota dinas dan draft SK Kepala Badan	
7	Kepala Badan memberikan persetujuan atas permohonan Pengurangan/Penghapusan Pokok Pajak/Sanksi penagihan PBB perdesaan dan perkotaan wilayah I dengan menandatangani Telaah Staf usulan SK Bupati/ draft SK Kepala Badan								1 hari		
8	Kepala Sub Bidang meneruskan hasil jadi surat keputusan kepala Badan untuk diserahkan ke Pelayanan untuk disampaikan Wajib Pajak dan pengisian SK di Sub Bidang								1 hari	SK Kepala Badan	
9	Menerima hasil jadi Surat Keputusan Kepala Badan								1 hari kerja	Proses database	

BRAM SOP (STANDARD OPERATING PROCEDURE)
PENGURANGAN / PENGHAPUSAN POKOK PAJAK / SANKSI VERIFIKASI BPHTB

NO	URAIAN PROSEDUR	PELAKSANA				MUTU BAKU			Keterangan
		Wajib Pajak	Petugas Pelayanan	Kepala Sub Bidang	Petugas Tinjau Lapang	Kefengkapan	Waktu	Output	
1	Mengisi dan menandatangani dokumen permohonan Pengurangan/Penghapusan Pokok Pajak/Sanksi Administrasi BPHTB kepada bupati			N					
2	Menyerahkan dokumen permohonan Pengurangan/Penghapusan Pokok Pajak/Sanksi Administrasi BPHTB kepada petugas pelayanan pajak								
3	Menerima dokumen dan melakukan pemeriksaan kelengkapan dokumen, bila dokumen tidak lengkap maka dikembalikan kepada pemohon, bila dokumen lengkap diteruskan kepada Kepala Sub Bidang				1 Mengisi formulir permohonan 2 Surat Kuasa (bila keputusan permohonan disetujui) 3 SPPT asli tahun berjalan dan FC SPPT 4 FC KTP/NIK Wajib Pajak dan/atau kuasanya 5 Surat Keterangan Desa/Kelurahan bahwa WP belum pernah menerima SPPT dan/atau bukt lainnya 6 FC Nomor rekening WP/kuasa 7 Melunas tunggakan berdasarkan perhitungan utang ganda	1 hari kerja	Rekap progress kerja		
4	Meneliti Kesesuaian dan kebenaran dokumen permohonan Pengurangan/Penghapusan Pokok Pajak/Sanksi Administrasi BPHTB, bila dokumen valid maka Kepala Sub Bidang memberikan tanda terima dokumen, bila dokumen tidak valid maka dikembalikan kepada pemohon	N				15 Menit			
5	Setelah menerima disposisi dari Kepala Sub Bidang, petugas tinjau lapang melakukan pemeriksaan kantor/lapangan sebagai bahan pertimbangan pemberian keputusan Kepala Badan dan/atau Bupati atas permohonan Pengurangan/Penghapusan Pokok Pajak/Sanksi Administrasi					Maks. 5 hari kerja	Berita acara pemeriksaan kantor/lapangan		
6	Membuat SK Kepala Badan atas permohonan Pengurangan/Penghapusan Pokok Pajak/Sanksi Verifikasi BPHTB					5 Menit	Nota dinas dan draft SK Kepala Badan		
7	Mengoreksi dan memberikan paraf draft SK Kepala Badan					5 Menit			
8	Kepala Badan memberikan persetujuan atas permohonan Pengurangan/Penghapusan Pokok Pajak/Sanksi Administrasi BPHTB dengan menandatangani draft SK Kepala Badan					6 Menit	SK Kepala Badan		
9	Pengarsipan SK Kepala Badan dan pengambilan hasil keputusan oleh WP					5 Menit			



Catatan: 1. Diagram ini menunjukkan konfigurasi sistem tenaga listrik yang digunakan untuk keperluan operasi normal. 2. Untuk informasi lebih lanjut mengenai spesifikasi peralatan, harapannya dapat dilihat pada buku spesifikasi masing-masing peralatan.

Dokumen ini merupakan dokumen rahasia. Tidak diperkenankan untuk disebarluaskan kepada pihak lain.

No. Dokumen: P.01-001/2008
 No. Revisi: 01

Tembusan
 1. Kantor Pusat
 2. Kantor Cabang
 3. Kantor Wilayah
 4. Kantor Daerah

				PILIHAN				KATA KUNCI				
No.	Uraian Prosedur	Waktu Papan	Pelengkapan	Kepala Sub Koordinator Bidang	Kabid	Sekretariat	Kepala Badan	SPK/AD	Kemungkinan	Mahasiswa	Output	Keterangan
1	Menguraikan dan menjabarkan secara singkat isi dan pokok-pokok dari Sa/OLB dan Sa/PSM kedua										1. Menganalisis Sa/OLB dan Sa/PSM	
2	Kelompok Besar melakukan diskusi, berdiskusi dan mengemukakan pendapat sendiri										2. Menentukan Sa/OLB dan Sa/PSM	
3	Menyampaikan laporan dan hasil diskusi										3. Hasil diskusi dan hasil diskusi	
4	Menguraikan dan menjabarkan secara singkat isi dan pokok-pokok dari Sa/OLB dan Sa/PSM kedua										4. Menganalisis Sa/OLB dan Sa/PSM	
5	Kelompok Besar melakukan diskusi, berdiskusi dan mengemukakan pendapat sendiri										5. Menentukan Sa/OLB dan Sa/PSM	
6	Menyampaikan laporan dan hasil diskusi										6. Hasil diskusi dan hasil diskusi	
7	Menguraikan dan menjabarkan secara singkat isi dan pokok-pokok dari Sa/OLB dan Sa/PSM kedua										7. Menganalisis Sa/OLB dan Sa/PSM	
8	Kelompok Besar melakukan diskusi, berdiskusi dan mengemukakan pendapat sendiri										8. Menentukan Sa/OLB dan Sa/PSM	
9	Menyampaikan laporan dan hasil diskusi										9. Hasil diskusi dan hasil diskusi	
10	Menguraikan dan menjabarkan secara singkat isi dan pokok-pokok dari Sa/OLB dan Sa/PSM kedua										10. Menganalisis Sa/OLB dan Sa/PSM	
11	Kelompok Besar melakukan diskusi, berdiskusi dan mengemukakan pendapat sendiri										11. Menentukan Sa/OLB dan Sa/PSM	
12	Menyampaikan laporan dan hasil diskusi										12. Hasil diskusi dan hasil diskusi	

**DIAGRAM SOP (STANDAR OPERATING PROCEDURE)
REKAMANE PENCERAIKALAN KELEMIHAN PEMBAKAYAN (RESISTUSI) SMFTS DEWAPAN & LUTA**

		Materi Buku						Ketepatan	Waktu	Output		
1	Wajib Pagar menyerahkan 2 (dua) berkas permohonan Pengambilan Keputusan Kesehatan (Pembelian) SMFTS								1 Hari			
2	Menunggu 2 (dua) berkas permohonan dan Wajib Pagar, memaki kelengkapan dokumen dan menandatangani permohonan kepada Kepala								1 Hari			Bagian Pelayanan menerima permohonan pengambilan keputusan pembelian pembakayan (Resistensi) SMFTS dengan 5 Ada secara lengkap dan WPP
3	Menunggu 2 (dua) berkas permohonan dan memaki kelengkapan dokumen dan menyerahkan berkas permohonan, 1 (satu) berkas diserahkan ke Kepala yang 1 (satu) berkas akan dikirim ke Sarawak								1 Hari			
4	Departemen menyiapkan Berkas permohonan kembali agar mendapat persetujuan Kepala								atau 5 hari kerja			
5	Menunggu dokumen dari Kepala, untuk menerima pengajuan melalui di bagian 5 hari dan memberi dokumen kepada Kepala								1 hari kerja			
6	Menunggu dokumen dari Kepala, untuk menerima kembali berkas DOK, SKPD/B dan dari SK Kadan dan menerima perit sebagai bahan pertimbangan pengajuan pembelian								1 hari kerja			

1. Formulir permohonan WPP diajukan kepada Kepala dan Kepala Badan
2. Surat Kuasa (jika dibutuhkan)
3. F.C. KTP WPP dan keluarganya
4. Bukti Pendaftaran Perumahan/ rumah tinggal (jika ada)
5. Surat pernyataan telah membayar dan WPP yang akan diproses/berkecukupan target kesehatan mengenai SSPD (menunggu)
6. F.C. KTP WPP yang akan diproses/berkecukupan
7. Surat Pernyataan tidak bayar (menunggu)
8. Surat pernyataan dari PMAT dan Pejabat yang bertanggung jawab (Dokumen SMFTS)
9. F.C. Nomor rekening bank jema (jika diperlukan)
10. Surat Pernyataan tidak berkuda sebagai dengan lainnya (Dokumentasi)

		Materi Bank				Kelengkapan	Waktu	Output
7	Mengapa dan membuat surat dengan Nota Dinas: peral SIPDLB dan Draft SK Kuban							
8	Karya Beker membuat paragraf atau paragraf sesuai dengan mendasarkan SK Kuban dan SIPDLB						Min 10 hari kerja	
9	Membuat nomor SK Kuban dan membuat ke Bidang PD III						2 hari kerja	
10	Menerima SK Kuban dan serta berdiskusi dengan ke sekretariat (Kasubag Keuangan) untuk proses pencairan						1 hari kerja	
11	Sekretaris membuat SPP dan SPN beserta kegiatannya ke BPKAD (BUD)						3 hari	
12	BPKAD membuat SP2D untuk sebelum pencairan melalui Bank Jatim						Min 10 hari kerja	
13	Wajib Pajak mencairkan uang						1 hari kerja	

**DAFTAR ISI SOP (STANDARD OPERATING PROCEDURE)
MELAKUKAKAN PROSEDUR AKUISISI PENELITIAN PEMALIHAN RESISTANSI BERITA DAN IS 5 JOTA**

1	Tugas awal persiapan 2 (dua) hari pertama penelitian	[]	[]	[]	[]	[]	[]	[]	[]	[]	[]	[]	[]
2	Menentukan 2 (dua) hari pertama penelitian secara menggunakan dokumen dan mendokumentasikan penelitian sesuai saat	[]	[]	[]	[]	[]	[]	[]	[]	[]	[]	[]	[]
3	Menentukan 2 (dua) hari pertama penelitian, metode wawancara, wawancara dan dokumentasi berita penelitian, 1 (satu) berita dokumentasi ke (ke) yang 1 (satu) berita yang akan diteliti ke bagian umum	[]	[]	[]	[]	[]	[]	[]	[]	[]	[]	[]	[]
4	Bagian Umum menyiapkan berita penelitian sesuai agar mendapat persetujuan bagian	[]	[]	[]	[]	[]	[]	[]	[]	[]	[]	[]	[]
5	Beritanya berita penelitian dan membuat diagram ke (ke) yang 1 (satu) berita yang akan diteliti ke bagian umum	[]	[]	[]	[]	[]	[]	[]	[]	[]	[]	[]	[]
6	Beritanya Dokumentasi dan (ke) yang 1 (satu) berita yang akan diteliti ke bagian umum	[]	[]	[]	[]	[]	[]	[]	[]	[]	[]	[]	[]
7	Membuat penelitian dan dokumentasi sesuai dengan prosedur dengan cara mengorganisir media	[]	[]	[]	[]	[]	[]	[]	[]	[]	[]	[]	[]
8	Membuat penelitian dan dokumentasi sesuai dengan prosedur dengan cara mengorganisir media	[]	[]	[]	[]	[]	[]	[]	[]	[]	[]	[]	[]
9	Membuat penelitian dan dokumentasi sesuai dengan prosedur dengan cara mengorganisir media	[]	[]	[]	[]	[]	[]	[]	[]	[]	[]	[]	[]

Bagian Penelitian
Membuat penelitian dan dokumentasi sesuai dengan prosedur dengan cara mengorganisir media

<p>9. Setelah menerima keputusan dari Kepala Region Bagan, penunjukan pejabat yang bertanggung jawab penunjukan pejabat</p>							1 hari	
<p>10. Setelah menerima keputusan dan rekomendasi ke Bidang Pjdt sebagai berikut: menerima</p>							1 hari	
<p>11. Setelah menerima keputusan dari Kepala dan sekretaris/kepala bagian yang bersangkutan</p>							1 hari	
<p>12. Setelah menerima keputusan Kepala wilayah/kepala Dinas, Kepala dan Sekretaris Jenderal, Sekretaris Kantor, SOPJLS dan dari SK Bagan, menyerahkan surat</p>						<p>tidak akan, sesuai surat SOPJLS dan dari SK Bagan</p>	2 hari	<p>tidak akan, sesuai surat SOPJLS dan dari SK Bagan</p>
<p>13. Mengetes dan ditandatangani Kepala Bagian/kepala Dinas, Kepala dan Sekretaris Jenderal, Sekretaris Kantor, SOPJLS dan dari SK Bagan</p>							1 hari	
<p>14. Setelah Badan melaksanakan penunjukan dan penunjukan pejabat dengan menyerahkan Surat SK Bagan dan SOPJLS</p>							1 hari	
<p>15. Melakukan pengisian dan kelengkapan persyaratan sebagai Kepala Bagian/ Sekretaris Jenderal dan Sekretaris Kantor, SOPJLS dan dari SK Bagan, menyerahkan surat Bagan dan Bagan sesuai Bagan</p>						<p>Dari SK Bagan</p>	1 hari	<p>Dari SK Bagan</p>
<p>16. Setelah Dari SK dan Bagan dan diserahkan ke bagian yang</p>							1 hari	
<p>17. Mengetes dan ditandatangani Kepala SK Bagan</p>							atau 5 hari	
<p>18. Mengetes dan ditandatangani penunjukan pejabat dengan menyerahkan Surat Bagan</p>						<p>Dari SK Bagan</p>	atau 18 hari	
<p>19. Mengetes dan ditandatangani Kepala SK Bagan</p>							1 hari	<p>SK Bagan</p>

**DIAGRAM SOP (STANDARD OPERATING PROCEDURE)
PEMINDAHBUKUAN**

NO		PELAKSANA				MUTU BAKU			Keterangan			
		Wajib Pajak	Petugas Pelayanan	Kepala Sub Bidang	Kepala Bidang	Kelengkapan	Waktu	Output				
1	Wajib Pajak menyerahkan permohonan Pemindahbukuan					1. Formulir permohonan WP 2. Surat Kuasa (jika dibawakan) 3. FC KTP, WP dan Keluarga 4. Lembar pengisian Surat Permohonan Pemindahbukuan seperti di atas benar dan tidak yang asli 5. SKPD 1 lembar dan SKPD 2 lembar untuk berkas perantara 6. Surat pernyataan kebenaran dan JOP yang akan dipindahbukukan seperti kesesuaian pengisian SKPD, bermaterai 7. FC KTP dan yang akan dipindahbukukan 8. Surat Permohonan pindah berkas sesuai dengan nomor (bermaterai) 9. Surat Permohonan dari Wajib Pajak bahwa akan melakukan pembayaran dipindahbukukan (tanda Tangan harus jelas) 10. Surat Permohonan dan PPAT pindah Berkas yang akan dipindahbukukan	1 hari	Berkas Permohonan				
2	Menerima permohonan Pemindahbukuan dari Wajib Pajak, melakukan pengecekan kelengkapan dokumen dan memberikan berkas permohonan ke staf		N									
3	Menerima permohonan pemindahbukuan dari Pelayanan, mengecek kelengkapan dokumen setelah itu diserahkan kepada Kepala Bidang				N							
4	Memberikan disposisi ke Kasubid untuk memproses pemindahbukuan				Y					Satu berkas permohonan	1 hari	Disposisi
5	Menerima disposisi, meneliti Kesesuaian dan kebenaran berkas permohonan yang diterima dan memberikan disposisi ke staf untuk segera memproses pemindahbukuan										2 hari	Nota Dinas, SKPDLB dan draf bukti pemindahbukuan
6	Membuat nota Dinas, Berita Acara Pemeriksaan, SKPDLB dan draf bukti pemindahbukuan dan uraian pemindahbukuan										1 hari	
7	Mengoreksi nota Dinas, Berita Acara Pemeriksaan, SKPDLB dan draf bukti pemindahbukuan dan uraian pemindahbukuan dan memberikan paraf									Berkas permohonan pemindahbukuan yang akan dipindah: Nota Dinas SKPDLB dan draf bukti pemindahbukuan	1 hari	
8	Memberikan tanda tangan nota Dinas, Berita Acara Pemeriksaan, paraf SKPDLB dan draf bukti pemindahbukuan dan uraian pemindahbukuan											Tanda tangan SKPDLB dan draf bukti pemindahbukuan
9	Kepala Badan memberikan persetujuan atas permohonan pemindahbukuan dengan menandatangani bukti pemindahbukuan											
10	Menerima bukti pemindahbukuan yang telah ditanda tangani kaban dan menyerahkan ke pelayanan										1 hari	
11	Menerima bukti pemindahbukuan dan menyerahkan ke wajib pajak									Bukti Pemindahbukuan		Bukti Pemindahbukuan
12	Wajib Pajak menerima bukti pemindahbukuan											

**DIAGRAM SOP (STANDARD OPERATING PROCEDURE)
PEMINDAHBUKUAN BPHTB**

NO		PELAKSANA					MUTU BAKU			Keterangan	
		Wajib Pajak	Petugas Pelayanan	Kepala Sub Bidang	Kepala Bidang	Kepala Badan BPPD	Kelengkapan	Waktu	Output		
1	Wajib Pajak menyerahkan permohonan Pemindahbukuan	○	N				1. Formulir permohonan WP 2. Surat Kuasa (jika dikuasakan) 3. FC KTP WP dan keluarganya 4. Melampirkan BAS Pembayaran (Pertama/apabila terjadi double bayar) dan bendu yang asli 5. SPHP 1 lembar dan SSPD 3 lembar verifikasi pertama 6. Surat pernyataan tidak keberatan dari WP yang akan dipindahbukukan apabila terjadi kesalahan pengisian SSPD) bertelepon 7. FC KTP WP yang akan dipindahbukuan 8. Surat Pernyataan bahwa berkas sesuai dengan aslinya (bermatras) 9. Surat Pernyataan dari Wajib Pajak bahwa tidak keberatan pembayarannya dipindahbukukan dan/atau tangan kedua pihak 10. Surat Pernyataan dari PPAT bahwa Berkas yang akan dipindahbukukan benar AUB 11. SPHP Verifikasi Utang WP yang dipindahbukukan belum diselesaikan 12. Fc. SPPT PBB Tahun Berjalan 13. Fc. Sertifikat				
2	Menerima permohonan Pemindahbukuan dari Wajib Pajak, melakukan pengecekan kelengkapan dokumen, berkas tidak lengkap kembali ke Wajib pajak dan berkas lengkap diserahkan ke Kasubbid	◇	Y								
3	Menerima permohonan pemindahbukuan dari Pelayanan dan melakukan pengecekan kesesuaian, bila sesuai diserahkan kepada Kepala Bidang, bila tidak sesuai maka kembali ke petugas pelayanan		N	◇	Y			1 hari	Berkas Permohonan		
4	Memberikan disposisi ke Kasubbid untuk memproses pemindahbukuan				□				Satu bendu berkas permohonan	1 hari	Disposisi
5	Menerima disposisi, meneliti kesesuaian dan kebenaran berkas permohonan yang diterima dan memproses pemindahbukuan (Membuat Nota Dinas, SKPDLB dan draf bukti pemindahbukuan) memberikan paraf			□						2 hari	Nota Dinas, SKPDLB dan draf bukti pemindahbukuan
6	Memberikan tanda tangan nota Dinas, paraf SKPDLB dan draf bukti pemindahbukuan				□				Berkas Permohonan pemindahbukuan yang telah diproses (Nota Dinas, SKPDLB dan draf bukti pemindahbukuan)	1 hari	
7	Kepala Badan memberikan persetujuan atas permohonan pemindahbukuan dengan menandatangani bukti pemindahbukuan					□				1 hari	
8	Menerima bukti pemindahbukuan yang telah ditanda tangani kaban dan menyerahkan ke pelayanan					□				1 hari	Tanda tangan SKPDLB dan draf bukti pemindahbukuan
9	Menerima bukti pemindahbukuan dan menyerahkan ke wajib pajak	□									
10	Wajib Pajak menerima bukti pemindahbukuan	○							Bukti Pemindahbukuan		Bukti Pemindahbukuan

DIAGRAM SOP (STANDARD OPERATING PROCEDURE)
PENUNDAAN/ANGSURAN PEMBAYARAN PAJAK HOTEL, RESTORAN, HIBURAN, PARKIR, REKLAME, PENERANGAN JALAN DAN AIR TANAH

NO	URAIAN PROSEDUR	PELAKSANA					MUTU BAKU			Keterangan
		Wajib Pajak	Petugas Pelayanan	Kepala Sub Koordinator	Kepala Bidang	Kepala Badan	Kelengkapan	Waktu	Output	
1	Mengisi dan menandatangani dokumen permohonan Penundaan / angsuran pembayaran pajak hotel, restoran, hiburan dan parkir kepada bupati.			N						
2	menyerahkan dokumen permohonan Penundaan / angsuran pembayaran pajak hotel, restoran, hiburan dan parkir kepada petugas pelayanan pajak						1. Mengisi formulir permohonan 2. Surat Kuasa (bila kepengurusan permohonan dikususkan)	5 Menit		
3	Menerima dokumen dan melakukan pemeriksaan kelengkapan dokumen, bila dokumen tidak lengkap maka dikembalikan kepada pemohon bila dokumen lengkap diteruskan kepada Kepala Sub Koordinator Bidang						3 SKPD yang ditunjukkan anggarannya dan bukti pendukungnya (laporan keuangan/pembukuan)	1 hari kerja	Rekap progress kerja	
4	Meneliti Kesesuaian dan kebenaran dokumen permohonan Penundaan/angsuran pembayaran pajak hotel, restoran, hiburan dan parkir bila dokumen valid maka Kepala Sub Koordinator Bidang memberikan tanda terima dokumen, bila dokumen tidak valid maka dikembalikan kepada pemohon	N					4 FC KTP/SIM Wajib Pajak dan/atau kuasanya 5. Surat pernyataan bahwa berkas telah sesuai dengan aslinya			
5	Kepala Sub Koordinator Bidang menugaskan Staf untuk melakukan pemeriksaan/penelitian atas laporan keuangan wajib pajak							Maks. 5 hari kerja	Laporan dan berita acara hasil pemeriksaan lapangan	
6	Kepala Bidang menerima hasil pemeriksaan/penelitian atas laporan keuangan disertai berita acara pemeriksaan/penelitian beserta konsep SK ke Kepala Badan							Maks. 2 hari kerja	SK Kepala Badan	
7	Kepala Badan menetapkan SK penundaan/angsuran atau surat penolakan permohonan penundaan/angsuran						Nota dinas, Berita acara pemeriksaan kantor/lapangan, draft SK Kepala Badan	1 hari kerja	SK Kepala Badan	
8	Pengarsipan SK Kepala Badan dan pengambilan hasil keputusan oleh WP							5 Menit		

DIAGRAM SOP (STANDARD OPERATING PROCEDURE)
 PENUNDAAN/ANGSURAN PEMBAYARAN PBB - P2

NO	URAIAN PROSEDUR	PELAKSANA					MUTU BAKU				
		Wajib Pajak	Petugas Pelayanan	Kepala Sub Bidang	Kepala Bidang	Kepala Badan	Kelengkapan	Waktu	Output	Keterangan	
1	Mengisi dan menandatangani dokumen permohonan Penundaan / angsuran pembayaran PBB - P2 kepada bupati										
2	menyerahkan dokumen permohonan Penundaan / angsuran pembayaran PBB - P2 kepada petugas pelayanan pajak										
3	Menerima dokumen dan melakukan pemeriksaan kelengkapan dokumen, bila dokumen tidak lengkap maka dikembalikan kepada pemohon, bila dokumen lengkap diserahkan kepada Kepala Sub Bidang										
4	Meneliti Kesesuaian dan kebenaran dokumen permohonan Penundaan/angsuran pembayaran PBB - P2, bila dokumen valid maka Kepala Sub Bidang memberikan tanda terima dokumen, bila dokumen tidak valid maka dikembalikan kepada pemohon										
5	Tan. Pemeriksa Pajak Daerah melakukan pemeriksaan kantor dan/atau lapangan sebagai bahan pertimbangan pemberian keputusan bupati atas permohonan penundaan/angsuran pembayaran PBB - P2, setelah Kepala Badan menerima disposisi bupati terkait permohonan penundaan/angsuran pembayaran PBB - P2 yang diajukan oleh WP yang kemudian disosialisasikan ke Kepala Bidang sebagai dasar pemeksaaannya/lapang dan membuat draft SK Kepala Badan										
7	Mengoreksi dan memberikan paraf/draft SK Kepala Badan										
8	Kepala Badan memberikan persetujuan atas permohonan Penundaan / angsuran pembayaran PBB - P2 dengan menandatangani draft SK Kepala Badan										
9	Kepala Sub Bidang meneken naskah jadi SK Kepala Badan ke Petugas Pelayanan untuk diarsip dan dan diserahkan ke Wajib Pajak										

- 1 Mengisi formulir permohonan
- 2 Surat kuasa (bila menggunakan perantara dan/atau ditandatangani S.F.C K/TD/SD/ WP/ Kepala daerah/kusanya)
- 4 Surat keterangan Desa/desa/kurungan bahwa WP belum pernah menerima Surat dan/atau bukti lainnya
- 5 F.C Nomor rekening
- 6 F.C Buku Kependudukan surat
- 7 Mutu: Luas: dan/atau jenis/kegiatan pemukiman

Naskah draft bentuk akta pemeriksaan serotomografi dan SK Kepala Badan

1 hari kerja

SK Kepala Badan

1 hari kerja

1 hari kerja

1 hari kerja

1 hari kerja

1 hari kerja

1 hari kerja

**DIAGRAM SOP (STANDARD OPERATING PROCEDURE)
MEKARABE PERUNDANGAN/ANBUKUAN PEMBAYARAN BPHTB
PERUMDAAN**

No.	Urutan Prosedur	Mekanisme Perundangan/Anbuksuan Pembayaran BPHTB									Maka Maka			Keterangan
		Wajib Pajak	Pelayanan	Ka Sub Bidang Validasi dan Pelaporan BPHTB	Kabid Pajak Daerah II	Substansial	Kepala Badan Pelayanan Pajak Daerah	Bagian Urusan Batas Kab. Sidoarjo	Bagian Humas Batas Kab. Sidoarjo	Bupati	Kelengkapan	Waktu	Output	
1	Wajib pajak menyerahkan 2 (dua) berkas dokumen permohonan Perundasan / anguran pembayaran BPHTB ke pelayanan													Bahan Pelayanan menerima permohonan Perundasan / anguran pembayaran BPHTB secara lengkap dan WP
2	Menerima 2 (dua) berkas permohonan meneliti kelengkapan dokumen dan menandatangani permohonan kepada ka subbid													
3	Menerima 2 (dua) berkas permohonan, meneliti kelengkapan, ketepatan dan kebenaran berkas permohonan 1 (satu) berkas diserahkan ke Kabid yang 1 (satu) berkas utuh diteruskan ke Bagian Umum													Beritas Permohonan
4	Bagian Umum menyiapkan berkas permohonan agar mendapat persetujuan Bupati													
5	Menerima berkas permohonan dan membent deposit ke Kasubid untuk memproses permohonan menunggu deposit dari Bupati													
6	Menerima Deposit dari Kabid, meneliti kelengkapan ketepatan dan kebenaran berkas permohonan dan menunggu deposit dari Bupati untuk proses permohonan Perundasan / anguran pembayaran BPHTB													
7	Memberi persetujuan atas permohonan dengan membent deposit untuk memproses permohonan Perundasan / anguran pembayaran BPHTB													Deposit
8	Meneruskan deposit ke BPPD													

No.	Uraian Prosedur	Pelayanan							Mula Eska				Keterangan	
		Wajib Pajak	Pelayanan	KO Sisk Billing Validasi dan Pelaporan SPKTD	Kabid Pajak Daerah III	Sekretariat	Kepala Badan Pelayanan Pajak Daerah	Bagian Umum Sekda Kab. Sidoarjo	Bagian Hukum Sekda Kab. Sidoarjo	Bupati	Kelengkapan	Waktu		Output
18	Menerima persetujuan dari Kabid dan meneruskan kepada Bupati Sidoarjo Bersama Permohonan yang ditinjau dengan Tesah Staf Berita Acara Pemeriksaan Kantor. dan Draft SK Bupati kepada Bupati Sidoarjo melalui Bagian Umum											1 hari	Draft SK Bupati	
19	Menerima Draft SK dari BPPD dan meneruskan ke Bagian Hukum											1 hari		
20	Mengoreksi dan membentangkan peraf SK Bupati											max 5 hari		
21	Memberikan persetujuan permohonan dengan menandatangani SK Bupati											max 18 hari		
22	Membentangkan nomor SK Bupati											1 hari	SK Bupati	
23	Menerima SK Bupati dan Pengesahan SK Bupati											1 hari kerja		
24	pengambilan hasil keputusan oleh WP											1 hari kerja		

**DIAGRAM SOP (STANDARD OPERATING PROCEDURE)
PEMBATALAN TRANSAKSI PEMBAYARAN BPHTB**

NO	URAIAN PROSEDUR	PELAKSANA				MUTU BAKU			Keterangan
		Wajib Pajak	Petugas Pelayanan	Kepala Sub Bidang	Kepala Bidang	Kelengkapan	Waktu	Output	
1	Mengisi dan menandatangani dokumen permohonan pembatalan transaksi pembayaran sesuai dengan kelengkapan persyaratan			N		1. Formulir permohonan WP 2. Bukti pembayaran asli 3. Surat Setoran Pajak Daerah (SSPD) 4. Fotokopi KTP Wajib Pajak/Kuasa 5. Surat Kuasa (Apabila permohonan dikuasakan)	30 Menit	Berkas permohonan	
2	menyerahkan dokumen permohonan pembatalan transaksi pembayaran kepada petugas pelayanan pajak								
3	Menerima dokumen dan melakukan pemeriksaan kelengkapan dokumen, bila dokumen tidak lengkap maka dikembalikan kepada pemohon, bila dokumen lengkap petugas memberikan tanda terima dokumen dan diteruskan kepada Kepala Sub Bidang			Y					
4	Meneliti Kesesuaian dan kebenaran dokumen permohonan pembatalan ketetapan, bila dokumen valid maka diteruskan kepada Kepala Bidang, bila dokumen tidak valid maka dikembalikan kepada petugas pelayanan		N		Y		15 Menit	Disposisi pemrosesan berkas	
6	Memberikan persetujuan berkas permohonan pembatalan transaksi pembayaran						10 Menit		
7	Melakukan pembatalan transaksi pembayaran.						15 Menit		

**DIAGRAM SOP (STANDARD OPERATING PROCEDURE)
MEKANISME PENERBITAN SURAT TAGIHAN; ST 1; DAN ST 2 PAJAK DAERAH (STPD)**

NO	URAIAN PROSEDUR	PELAKSANA				MUTU BAKU			Keterangan
		Wajib Pajak	Petugas Pelayanan	Kepala Sub Bidang	Petugas Tinjau Lapang	Kelengkapan	Waktu	Output	
1	Sehari setelah jatuh tempo STPD/ ST 1/ ST 2 staf melakukan input data WP yang belum membayar pajak daerah kedalam aplikasi Tanda Tangan Elektronik (TTE) untuk mencetak STPD								
2	Meneliti kesesuaian dan kebenaran data WP apabila setuju maka dilakukan approve STPD/ ST 1/ ST 2 di aplikasi TTE					1 Mengisi formulir permohonan 2 Surat Kuasa (bila kepengurusan permohonan dikusakan) 3 SPPT asli tahun berjalan dan FC SPPT	5 Menit		
3	Meneliti kesesuaian dan kebenaran data WP apabila setuju maka dilakukan approve STPD/ ST 1/ ST 2 di aplikasi TTE					4 FC KTP/SIM Wajib Pajak dan/atau kuasanya 5 Surat Keterangan Desa/Kelurahan bahwa WP belum pernah menerima SPPT dan/atau bukti lainnya		Rekap progress kerja	
4	Kepala BPPD memberikan persetujuan dengan approve atas terbitnya STPD/ ST 1/ ST 2 di aplikasi TTE					6. FC. Nomor rekening WP/kuasa 7 Melunasi tunggakan berdasarkan perhitungan piutang gande	1 hari kerja		
5	Mencetak STPD/ ST 1/ ST 2						Maks. 7 hari kerja	Laporan dan berita acara hasil pemeriksaan lapangan	
6	Menyampaikan STPD/ ST 1/ ST 2 ke Wajib Pajak					Surat Tagihan, Arsip	1 hari kerja	Surat Tagihan, Arsip	

**DIAGRAM SOP (STANDARD OPERATING PROCEDURE)
MUTASI PBB (PENUH & GABUNG PECAH) DAN PEMBETULAN/ KEBERATAN PBB-P2**





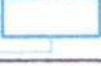

NO	URAIAN PROSEDUR	PELAKSANA					MUTU BAKU			Keterangan		
		Wajib Pajak	Petugas Pelayanan	Kepala Sub Bidang	Petugas Tinjau Lapang	Kepala Bidang	Kepala Badan	Kelengkapan	Waktu		Output	
1	Mengisi dan menandatangani dokumen permohonan Mutasi sesuai dengan kelengkapan persyaratan							1 Mengisi formulir permohonan 2 Surat Kuasa (bila dikuasakan & bermaterai) 3 SPPT 4 FC ktp/sim/wp & kuasanya 5 mengisi SPOP dan LSPOP 6 fc bukti surat tanah (Sertifikat/letter C/petok D/keterangan lainnya) 7 Bukti peralihan (A/B/I/J/B/Pernyataan jual beli/keterangan lainnya) 8 ID Pemohon Pribadi dan ID Kuasa (KTP/SIM/KK/Keterangan lainnya) / ID Pemohon Perusahaan (Akte Pendirian Perusahaan, NiB, Ijin lokasi, IMB/site plan) 9 Foto ortorektifikasi objek 10 Melunasi tunggakan (Print out)	1 Hari	berkas permohonan		
2	Menerima dokumen dan melakukan pemeriksaan kelengkapan dokumen, bila dokumen tidak lengkap maka dikembalikan kepada pemohon, bila dokumen lengkap diteruskan kepada Kepala Sub Bidang											
3	Meneliti Kesesuaian dan kebenaran dokumen permohonan, bila dokumen valid maka Kepala Sub Bidang memberikan tanda terima dokumen, bila dokumen tidak valid maka dikembalikan kepada pemohon		Y	N								
4	Setelah menerima disposisi dari Kepala Sub Bidang, petugas tinjau lapang melakukan pemeriksaan kantor/lapangan atas berkas permohonan yang dimohonkan WP bersama dengan kepala desa / yang mewakili ke lokasi objek pajak											
5	Kasubbid menindaklanjuti hasil tinjau lapang dengan mengusulkan persetujuan permohonan pembetulan berupa SKNJOP ataupun SK Kepala Badan											
6	Approve usulan pembetulan yang diajukan oleh Kasubbid dan paraf draft SK Kepala Badan atas permohonan WP untuk diteruskan ke Kepala Badan											
7	Memberikan persetujuan/ approve permohonan pembetulan baik berupa SKNJOP maupun SK Kepala Badan											
8	Menyesuaikan basis data, melaksanakan tinjau lapang, perekaman dan pemetaan											
9	Pengarsipan berkas permohonan dan pengambilan hasil keputusan oleh WP										Proses database	1 Hari

NO	URAIAN PROSEDUR	PELAKSANA			MUTU BAKU		KETERANGAN		
		WP VALIDASI BPHTB	CS PELAYANAN BPPD	STAF BIDANG PAJAK DAERAH III	KASUBBID DATA BPHTB	PERSYARATAN/PERLENGKAPAN		WAKTU	OUTPUT
1	CS menerima berkas permohonan Validasi & Mutasi BPHTB dan Validasi tanpa Mutasi BPHTB	<pre> graph TD Start([Start]) --> D{ } D --> B1[] B1 --> B2[] B2 --> B3[] B3 --> B4[] B4 --> B5[] B5 --> B6[] B6 --> B7[] B7 --> End([End]) </pre>				1. SSPD 2. Bukti bayar Bank; 3. SPHP 4. FC KTP atau identitas 5. Cetak mandiri lunas PBB-P2 6. FC Sertifikat 7. Pernyataan Transaksi	1 Hari	Berkas Permohonan	
2	Menerima dan Meneliti berkas Validasi & Mutasi BPHTB PBB-P2 dan Validasi tanpa Mutasi BPHTB PBB-P2 dari petugas pelayanan						2 Hari	Berkas validasi dan Mutasi BPHTB PBB-P2 dan Validasi tanpa mutasi BPHTB PBB-P2	
3	Register Monitoring berkas Mutasi BPHTB						1 Hari	Berkas disposis	
4	Disposisi Kasubbid Data BPHTB						1 Hari	Berkas Permohonan Valid	
5	Meneliti dan menginput data mutasi ke Aplikasi SISMIOP						3 Hari	Input Berkas Permohonan	
6	Memverifikasi / meneliti hasil inputan						2 Hari	Input Berkas Permohonan valid	
7	Mengarsip berkas yang sudah selesai dan memberikan status selesai						2 Hari	Berkas Permohonan selesai, Output SKNJOP / SPPT	

**DIAGRAM SOP (STANDARD OPERATING PROCEDURE)
PEMBATALAN ATAS SPPT PBB - P2**

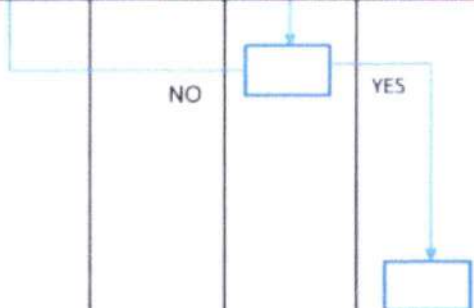

NO	URAIAN PROSEDUR	PELAKSANA					MUTU BAKU			Keterangan	
		Wajib Pajak	Petugas Pelayanan	Kepala Sub Bidang	Petugas Tinjau Lapang	Kepala Bidang	Kepala Badan BPPD	Kelengkapan	Waktu		Output
1	Mengisi dan menandatangani dokumen permohonan Pembatalan Ketetapan PBB - P2 sesuai dengan kelengkapan persyaratan		N					1 Mengisi formulir permohonan 2 Surat Kuasa (bila kepengurusan permohonan dikuasakan) 3 SPPT ask tahun berjalan dan FC SPPT NCP yang ganda/ obei 4 FC KTP/SIM Wajib Pajak dan/atau kuasanya 5 Surat Keterangan Desa/Kelurahan tentang NCP ganda/ berupa Fasum/ Fasos 6 Surat pernyataan bahwa berkas telah sesuai dengan aslinya 7 Menulisi tunggakan	5 Merit	Rekap progress kerja	
2	Menerima dokumen dan melakukan pemeriksaan kelengkapan dokumen, bila dokumen tidak lengkap maka dikembalikan kepada pemohon, bila dokumen lengkap diteruskan kepada Kepala Sub Bidang			N							
3	Meneliti Kesesuaian dan kebenaran dokumen permohonan pembatalan ketetapan PBB - P2, bila dokumen valid maka Kepala Sub Bidang memberikan tanda terima dokumen, bila dokumen tidak valid maka dikembalikan kepada pemohon				Y				1 Hari		
4	Setelah menerima disposisi dari Kepala Sub Bidang, petugas tinjau lapang melakukan pemeriksaan kantor/lapangan atas berkas permohonan pembatalan ketetapan yang dimohonkan WP bersama dengan kepala desa / yang mewakili ke lokasi objek pajak dan dibuatkan Berita Acara Tinjau Lapang										
5	Kasubbid menindaklanjuti hasil tinjau lapang dengan mengusulkan persetujuan pembatalan berupa SK atau surat penolakan kepada Kepala Badan									Maks. 5 hari kerja	Laporan dan Berita Acara hasil Pemeriksaan Lapangan
6	Memberikan paraf draft SK Kepala Badan atas permohonan WP untuk diteruskan ke Kepala Badan								1 hari kerja	SK Kepala Badan	
7	Kepala Badan memberikan persetujuan atas permohonan pembatalan ketetapan PBB - P2 dengan menandatangani draft SK Kepala Badan								1 hari kerja		
8	Kepala Sub Bidang meneruskan hasil jadi surat keputusan kepala Badan untuk diserahkan ke Pelayanan untuk disampaikan Wajib Pajak dan pengarsipan SK di Sub Bidang						Laporan dan berita acara hasil pemeriksaan lapangan		1 hari kerja	SK Kepala Badan	
9	Pengarsipan berkas permohonan dan pengambilan hasil keputusan oleh WP								1 hari kerja	Proses database	

**DIAGRAM SOP (STANDARD OPERATING PROCEDURE)
LEGALISIR PBB - P2**

NO	URAIAN PROSEDUR	PELAKSANA			MUTU BAKU			Keterangan		
		Wajib Pajak	Petugas Pelayanan	Kepala Sub Bidang	Kelengkapan	Waktu	Output			
1	Mengisi dan menandatangani dokumen permohonan Legalisir Pajak sesuai dengan kelengkapan persyaratan			N	1 SPPT PBB 2 Melunasi PBB	1 Hari	SPPT PBB			
2	Menyerahkan dokumen permohonan Legalisir Pajak kepada petugas pelayanan pajak									
3	Meneliti Kesesuaian dan kebenaran dokumen permohonan Legalisir Pajak, bila dokumen valid maka Kepala Sub Bidang memberikan tanda terima dokumen, bila dokumen tidak valid maka dikembalikan kepada pemohon			Y						
4	Menandatangani Legalisir Pajak				Legalisir PBB		Legalisir PBB			
6	Mengembalikan hasil legalisir ke petugas pelayanan dan melakukan penyimpanan arsip legalisir									
7	Menyerahkan arsip legalisir pajak kepada wajib pajak				Legalisir PBB. Bukti Serah terima		Legalisir PBB, Bukti Serah terima			

**DIAGRAM SOP (STANDARD OPERATING PROCEDURE)
VERIFIKASI , VALIDASI BPHTB DAN MUTASI PBB P2**

NO	URAIAN PROSEDUR	PELAKSANA				MUTU BAKU			Keterangan
		Kabid				Waktu	Output		
		Wajib Pajak / Admin BPPD	Verifikator	Validator	Mutasi				
1	Wajib Pajak melalui PPAT/KPKNL/ Petugas BPPD mengajukan permohonan penilaian NPOP BPHTB menggunakan aplikasi e-BPHTB					1 hari	e- Surat Pemberitahuan Hasil Pemeriksaan (e- SPHP)		
2	Penilai Pajak/Asisten Penilai pajak melakukan penelitian kelengkapan dan kesesuaian dokumen Subyek Pajak, Obyek Pajak, nilai perolehan, saat terutang pajak dan NPOPTKP serta melakukan penilaian secara elektronik. Apabila berkas jelas, lengkap, dan sesuai maka akan keluar hasil diverifikasi yang berupa SPHP dengan kode billing untuk digunakan pembayaran BPHTB. Apabila berkas tidak lengkap maka informasi disampaikan kepada Wajib Pajak melalui chat di Aplikasi e-BPHTB.	NO			<ol style="list-style-type: none"> KTP/ NPWP (Wajib Pajak Badan) Pembeli dan Penjual /Penerima/Pemben hak (Wajib Pajak Pribadi) SPPT PBB / e-SPPT / SKNJOP (Khusus PTSL dilampirkan SPPT Sebelum terbit SKNJOP, Khusus objek yang terdiri atas beberapa SSPT dilampirkan SPPT keseluruhan) 				
3	Kepala Bidang / Penilai Pajak dapat melakukan review proses penilaian NPOP BPHTB/ menyampaikan pendapat tertulis dan persetujuan secara elektronik dalam aplikasi e BPHTB dalam rangka penyelesaian permohonan review				<ol style="list-style-type: none"> Sertifikat Lengkap/ SK Pemberian Hak dan Peta Bidang dari Kantor Pertanahan / Letter C dan Riwayat Tanah dan Desa / Riwayat PPJB khusus objek yang terdiri beberapa sertifikat dilampirkan keseluruhan sertifikat 				

NO	URAIAN PROSEDUR	PELAKSANA				MUTU BAKU			Keterangan
		Kabid				Waktu	Output		
		Wajib Pajak / Admin BPPD	Verifikator	Validator	Mutasi				
4	Penilai Pajak/Asisten Penilai pajak melakukan penelitian pembayaran BPHTB, kelengkapan dan kesesuaian dokumen Subyek, Obyek, nilai perolehan, dan/atau pengisian SPOP dan LSPOP. Apabila berkas jelas, lengkap, dan sesuai maka akan divalidasi. Apabila tidak lengkap maka disampaikan kepada Wajib Pajak melalui Aplikasi e-BPHTB		NO		4. Foto objek BPHTB (Bumi/Bangunan) khusus bangunan tampak keseluruhan sehingga dapat dihitung luas sesungguhnya dibandingkan dengan SPPT PBB-P2	1 hari	e- Validasi SSPD BPHTB	Setelah WP melakukan pembayaran	
5	Penilai Pajak/Asisten Penilai pajak melakukan penelitian SPOP dan LSPOP beserta kelengkapan dan kesesuaian dokumen Subyek, Obyek, nilai perolehan, pembayaran BPHTB untuk mutasi, pemutakhiran nilai pasar, dan penilaian PBB-P2				5. Kartu Keluarga / Keterangan Waris khusus penerima hibah /waris segans dalam garis keturunan satu derajat keatas atau ke bawah termasuk suami - isteri, termasuk Pajak Terutang PTSL dari hibah, waris dan APHB).	3 hari	e- SK NJOP PBB P2	e SK NJOP Mutasi PBB P2 khusus atas Pembayaran BPHTB pada bulan Nopember dan Desember dapat dicetak pada bulan Januari thn berikut	
					6. Brosur/ Prize List terakhir (rumah baru) Permohonan Pemindahbukuan, Permohonan SKB, permohonan keterangan pengganti bukti bayar atau permohonan lainnya				

NO	URAIAN PROSEDUR	PELAKSANA				MUTU BAKU			Keterangan
		Kabid					Waktu	Output	
		Wajib Pajak / Admin BPPD	Verifikator	Validator	Mutasi				
								7. Bukti Transaksi Jual Beli / Tanda Jadi / Pinunjukan Pemenang Lelang, Rincian Surat Pesanan Rumah (SPR) ditandatangani para pihak, Persetujuan Kredit dari Bank ditandatangani, Perjanjian Pengikatan Jual Beli (PPJB) / Bukti PPh yang telah diteliti KPP / Pembayaran BPHTB Sebelumnya (khusus jual beli sebelum PPJB terakhir dapat diajukan setelah verifikasi atas jual beli yang akan didaftarkan peralihan haknya ke BPN)	