



PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN BARAT  
**BADAN PENDAPATAN DAERAH**

Jl. Adisucipto No. 50 Pontianak Tenggara, Kalimantan Barat, 78124  
Telepon (0561) 731115 Faksimilie. (0561) 735371  
Laman [www.bapenda.kalbarprov.go.id](http://www.bapenda.kalbarprov.go.id) [Pos-el\\_bapenda@kalbarprov.go.id](mailto:Pos-el_bapenda@kalbarprov.go.id)

**KEPUTUSAN KEPALA BADAN PENDAPATAN DAERAH  
PROVINSI KALIMANTAN BARAT**

**NOMOR 178 TAHUN 2024**

**TENTANG**

**PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK  
PADA BADAN PENDAPATAN DAERAH PROVINSI KALIMANTAN BARAT**

**KEPALA BADAN PENDAPATAN DAERAH  
PROVINSI KALIMANTAN BARAT,**

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan asas penyelenggaraan pemerintahan yang baik, dan guna mewujudkan kepastian hak dan kewajiban berbagai pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan, setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menetapkan Standar Pelayanan;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Keputusan Kepala Badan Pendapatan Daerah Provinsi Kalimantan Barat tentang Standar Pelayanan Publik.
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2023 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 tahun 2022 tentang Cipta Kerja (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 41, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6856);
2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
3. Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2022 tentang Provinsi Kalimantan Barat, (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 69, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6780);
4. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2023 tentang Aparatur Sipil Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 141, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6897);
5. Peraturan...


5. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
7. Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2015 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Lembaran Daerah Provinsi Kalimantan Barat Tahun 2015 Nomor 8, Tambahan Lembaran Daerah Provinsi Kalimantan Barat Nomor 6);
8. Peraturan Gubernur Nomor 92 Tahun 2016 tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Barat Nomor 8 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Berita Daerah Provinsi Kalimantan Barat Tahun 2016 Nomor 92);
9. Peraturan Gubernur Nomor 135 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, serta Tata Kerja Badan Pendapatan Daerah Provinsi Kalimantan Barat (Berita Daerah Provinsi Kalimantan Barat Tahun 2021 Nomor 135);

MEMUTUSKAN :

- Menetapkan :
- KESATU** : Standar Pelayanan Publik pada Badan Pendapatan Daerah Provinsi Kalimantan Barat sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan ini.
- KEDUA** : Standar Pelayanan Publik pada Badan Pendapatan Daerah Provinsi Kalimantan Barat meliputi produk/jenis pelayanan :
- a) Pelayanan konsultasi & koordinasi;
  - b) Pelayanan permintaan data & Informasi;
  - c) Pelayanan Penetapan Kebijakan Pendapatan Daerah.
- KETIGA** : Standar Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud dalam Diktum KESATU wajib dilaksanakan oleh Penyelenggara dan Pelaksana serta digunakan sebagai acuan dalam penilaian kinerja pelayanan oleh Kepala Penyelenggara, aparat pengawas dan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
- KEEMPAT** : Seluruh biaya yang berkaitan dengan pelaksanaan Surat Keputusan ini dibebankan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Provinsi Kalimantan Barat Tahun Anggaran 2024 melalui Dokumen Pelaksanaan Anggaran Badan Pendapatan Daerah Provinsi Kalimantan Barat.



KELIMA...

KELIMA : Surat Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan dengan ketentuan apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan dalam penetapan Surat Keputusan ini akan dilakukan perbaikan seperlunya.

Ditetapkan di Pontianak  
Pada tanggal 29 Januari 2024  
Kepala Badan Pendapatan Daerah,  
  
Mohammad Bari

**STANDAR PELAYANAN PUBLIK  
(PELAYANAN KONSULTASI DAN KOORDINASI)**

*Service Delivery*

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	1. Surat Tugas 2. Dokumen/berkas pendukung.
2.	Prosedur / Alur Pelayanan	<div style="text-align: center;">  <pre> graph TD     A[Pemohon] --&gt; B[Layanan Informasi]     B --&gt; C[Bidang Terkait]     C --&gt; D[Pemohon]           </pre> </div> <p>Keterangan :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Pemohon menuju ke Layanan Informasi;</li> <li>Menyampaikan Surat Permohonan;</li> <li>Memeriksa dokumen/berkas dari pemohon dan menyerahkan kepada bagian terkait untuk memberikan fasilitasi konsultasi, Apabila dokumen/berkas pendukung lengkap maka akan diserahkan langsung ke bagian terkait jika belum lengkap maka pemohon harus melengkapi dokumen/berkas pendukung yang ada;</li> <li>Menerima dokumen/berkas dari pemohon dan memberikan pelayanan konsultasi;</li> <li>Menerima pelayanan konsultasi.</li> </ol>
3.	Waktu Pelayanan	Paling Lambat 2 Jam
4.	Biaya/Tarif	Tidak Dipungut Biaya/Gratis
5.	Produk	Pelayanan Konsultasi .
6.	Pengelolaan Pengaduan, Saran dan Masukan	<p><b>a. Pengaduan dapat dilakukan melalui :</b>  Telp. (0561) 731115; Fax 735371  WA : 081802367221  Email : bapenda@kalbarprov.go.id  Instagram : bapenda.kalbar  Alamat : Jl. Adisucipto No.50</p> <p><b>b. Alur Penanganan Pengaduan</b></p> <div style="text-align: center;">  <pre> graph TD     A["Pemohon Membawa dan memberikan dokumen/berkas"] --&gt; B["Layanan Informasi memeriksa dokumen/berkas dari pemohon"]     B --&gt; C["Bidang terkait menerima dan memproses dokumen/berkas dari pemohon"]     C --&gt; D["Pemohon menerima pelayanan"]           </pre> </div>

		<p><b>c. Jangka Waktu Penyelesaian Pengaduan :</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Pengaduan ringan, selambat-lambatnya 3 Jam;</li> <li>2) Pengaduan bersifat normatif, selambat-lambatnya 5 hari kerja;</li> <li>3) Pengaduan tidak berkadar pengawasan, selambat-lambatnya 14 kerja;</li> </ol>
--	--	---

*Manufacturing*

<b>NO</b>	<b>KOMPONEN</b>	<b>URAIAN</b>
7.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>a. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;</li> <li>b. Undang-Undang 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;</li> <li>c. Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Barat Nomor 8 Tahun 2015 Penyelenggaraan Pelayanan Publik;</li> <li>d. Peraturan Gubernur Nomor 92 Tahun 2016 tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Barat Nomor 8 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Berita Daerah Provinsi Kalimantan Barat Tahun 2016 Nomor 92);</li> <li>e. Peraturan Gubernur Nomor 135 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, serta Tata Kerja Badan Pendapatan Daerah Provinsi Kalimantan Barat (Berita Daerah Provinsi Kalimantan Barat Tahun 2021 Nomor 135).</li> </ol>
8.	Sarana & Pra-sarana	<ol style="list-style-type: none"> <li>a. Ruang Pelayanan, Ruang Tunggu, Meja Layanan Pengaduan</li> <li>b. Seperangkat Komputer;</li> <li>c. Seperangkat Alat Tulis;</li> <li>d. Wifi/Internet/Handphone;</li> </ol>
9.	Jumlah Pelaksana	5 (lima) orang
10.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>a. Memiliki pemahaman mengenai berbagai Peraturan Perundang-undangan tentang Pelayanan Publik;</li> <li>b. Memiliki pengetahuan dan keterampilan dalam Pelayanan Publik, khususnya terkait pengaduan Orang / Masyarakat / Badan Hukum.</li> </ol>
11.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> <li>a. Pengawasan Internal dilakukan secara berjenjang mulai dari staf pelaksana, pejabat pengawas dan pejabat administrator sampai dengan Pejabat Pimpinan Tinggi;</li> <li>b. Selain pengawasan di internal BAPENDA, pengawasan juga dilakukan secara berjenjang oleh Gubernur Kalimantan Barat dan/atau Sekretaris Daerah Provinsi Kalimantan Barat.</li> </ol>
12.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi Kinerja Pelaksana dilakukan setiap 3 (tiga) bulan, yakni pada minggu keempat bulan ketiga pada setiap triwulan.
13.	Jaminan Pelayanan	Sanggup menyelenggarakan Pelayanan sesuai standar pelayanan yang telah ditetapkan dan apabila tidak menepati janji ini, kami siap

		menerima sanksi sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku
14.	Keselamatan dan Keamanan	Pelayanan yang diberikan di gedung kantor yang terstandar dan tersedia fasilitas keamanan

**STANDAR PELAYANAN PUBLIK  
(PELAYANAN PERMINTAAN DATA DAN INFORMASI)**

*Service Delivery*

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	1. Surat Permohonan 2. Surat Permintaan Data, Laporan, Informasi
2.	Prosedur / Alur Pelayanan	<div style="text-align: center;"> <pre> graph TD     A[Pemohon] --&gt; B[Layanan Informasi]     B --&gt; C[Bidang Terkait]     C --&gt; D[Pemohon]           </pre> </div> <p>Keterangan :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Pemohon membawa dan memberikan dokumen/berkas pendukung untuk pelayanan data, laporan dan informasi;</li> <li>Memeriksa dokumen/berkas dari pemohon dan menyerahkan kepada bagian terkait untuk memberikan fasilitasi pelayanan data, laporan dan informasi, Apabila dokumen/berkas pendukung lengkap maka akan diserahkan langsung ke bagian terkait jika belum lengkap maka pemohon harus melengkapi dokumen/berkas pendukung yang ada;</li> <li>Menerima dokumen/berkas dari pemohon dan memberikan pelayanan data, laporan dan informasi;</li> <li>Menerima pelayanan data, laporan dan informasi.</li> </ol>
3.	Waktu Pelayanan	Paling Lambat 20 menit / sesuai waktu konsultasi
4.	Biaya/Tarif	Tidak Dipungut Biaya/Gratis
5.	Produk	Data/Informasi
6.	Pengelolaan Pengaduan	<b>a. Pengaduan dapat dilakukan melalui :</b> Telp. (0561) 731115; Fax 735371 WA : 081802367221 Email : bapenda@kalbarprov.go.id Instagram : bapenda_prov.kalbar Alamat : Jl. Adisucipto No.5

		<p><b>b. Alur Penanganan Pengaduan</b></p> <pre> graph TD     A[Pemohon menyampaikan aduan secara lisan/telepon/tertulis] --&gt; B[Layanan Informasi menerima aduan dan memeriksa berkas/dokumen dari pemohon]     B --&gt; C[Tim pengelola aduan]     C --&gt; D[Pemohon menerima jawaban/hasil]           </pre> <p><b>c. Jangka Waktu Penyelesaian Pengaduan :</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Pengaduan ringan, selambat-lambatnya 3 Jam;</li> <li>2) Pengaduan bersifat normatif, selambat-lambatnya 5 hari kerja;</li> <li>3) Pengaduan tidak berkadar pengawasan, selambat-lambatnya 14 kerja;</li> </ol>
--	--	--


*Manufacturing*

<b>NO</b>	<b>KOMPONEN</b>	<b>URAIAN</b>
7.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>a. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;</li> <li>b. Undang-Undang 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;</li> <li>c. Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Barat Nomor 8 Tahun 2015 Penyelenggaraan Pelayanan Publik;</li> <li>d. Peraturan Daerah Nomor 11 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Kalimantan Barat;</li> <li>e. Peraturan Gubernur Nomor 92 Tahun 2016 tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Barat Nomor 8 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Berita Daerah Provinsi Kalimantan Barat Tahun 2016 Nomor 92);</li> <li>f. Peraturan Gubernur Nomor 135 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, serta Tata Kerja Badan Pendapatan Daerah Provinsi Kalimantan Barat (Berita Daerah Provinsi Kalimantan Barat Tahun 2021 Nomor 135).</li> </ol>
8.	Sarana & Pra-sarana	<ol style="list-style-type: none"> <li>a. Ruang Pelayanan, ruang tunggu, meja layanan pengaduan;</li> <li>b. Seperangkat Komputer;</li> <li>c. Seperangkat Alat Tulis;</li> <li>d. Wifi/Internet/Android.</li> </ol>
9.	Jumlah Pelaksana	5 (lima) orang

10.	Kompetensi Pelaksana	a. Memiliki pemahaman mengenai berbagai Peraturan Perundang-undangan tentang Pelayanan Publik; b. Memiliki pengetahuan dan keterampilan dalam Pelayanan Publik, khususnya terkait pengaduan Orang / Masyarakat / Badan Hukum.
11.	Pengawasan Internal	a. Pengawasan Internal dilakukan secara berjenjang mulai dari staf pelaksana, pejabat pengawas dan pejabat administrator sampai dengan Pejabat Pimpinan Tinggi; b. Selain pengawasan di internal BAPENDA, pengawasan juga dilakukan secara berjenjang oleh Gubernur Kalimantan Barat dan/atau Sekretaris Daerah Provinsi Kalimantan Barat.
12.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi Kinerja Pelaksana dilakukan setiap 3 (tiga) bulan, yakni pada minggu keempat bulan ketiga pada setiap triwulan.
13.	Jaminan Pelayanan	Sanggup menyelenggarakan Pelayanan sesuai standar pelayanan yang telah ditetapkan dan apabila tidak menepati janji ini, kami siap menerima sanksi sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku
14.	Keselamatan dan Keamanan	Pelayanan yang diberikan di gedung kantor yang terstandar dan tersedia fasilitas keamanan

**STANDAR PELAYANAN PUBLIK**  
**(Pelayanan Penetapan Kebijakan Pendapatan Daerah)**

*Service Delivery*

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	a. Surat Permohonan b. Dokumen/berkas pendukung
2.	Prosedur / Alur Pelayanan	 <pre> graph TD     A[Pemohon/UPT] --&gt; B[Layanan Informasi]     B --&gt; C[Bidang Terkait]     C --&gt; D[Pemohon]           </pre> <p>Keterangan :</p> <p>a. Pemohon menuju ke bagian Informasi; b. Menyampaikan Surat Permohonan; c. Menetapkan; d. Menerima hasil.</p>
3.	Waktu Pelayanan	Paling Lambat 5 (lima) hari kerja
4.	Biaya/Tarif	Tidak Dipungut Biaya/Gratis
5.	Produk	Pelayanan penetapan.
6.	Pengelolaan Pengaduan	<b>a. Pengaduan dapat dilakukan melalui :</b> Telp. (0561) 736465; Fax 735371 WA : 081802367221



		<p>Email: bapenda@kalbarprov.go.id  Instagram : bapenda_prov.kalbar  Alamat : Jl. Adisucipto No.50</p> <p><b>b. Alur Penanganan</b></p> <pre> graph TD     A[Pemohon menyampaikan berkas] --&gt; B[Layanan Informasi menerima berkas]     B --&gt; C[Bidang Terkait]     C --&gt; D[Pemohon menerima hasil] </pre> <p><b>c. Jangka Waktu Penyelesaian Pengaduan :</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Pengaduan bersifat normatif, selambat-lambatnya 5 hari kerja;</li> <li>2) Pengaduan tidak berkadar pengawasan, selambat-lambatnya 14 kerja;</li> <li>3) Pengaduan berkadar pengawasan dan memerlukan pemeriksaan, selambat-lambatnya 30 hari kerja.</li> </ol>
--	--	--

*Manufacturing*

NO	KOMPONEN	URAIAN
7.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>a. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;</li> <li>b. Undang-Undang 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;</li> <li>c. Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Barat Nomor 8 Tahun 2015 Penyelenggaraan Pelayanan Publik;</li> <li>d. Peraturan Daerah Nomor 11 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Kalimantan Barat;</li> <li>e. Peraturan Gubernur Nomor 92 Tahun 2016 tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Barat Nomor 8 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Berita Daerah Provinsi Kalimantan Barat Tahun 2016 Nomor 92);</li> <li>f. Peraturan Gubernur Nomor 135 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, serta Tata Kerja Badan Pendapatan Daerah Provinsi Kalimantan Barat (Berita Daerah Provinsi Kalimantan Barat Tahun 2021 Nomor 135).</li> </ol>
8.	Sarana & Pra-sarana	<ol style="list-style-type: none"> <li>a. Ruang Pelayanan, ruang tunggu, meja layanan pengaduan;</li> <li>b. Seperangkat Komputer;</li> <li>c. Seperangkat Alat Tulis;</li> <li>d. Wifi/Internet/Android;</li> </ol>

9.	Jumlah Pelaksana	5 (lima) orang
10.	Kompetensi Pelaksana	a. Memiliki pemahaman mengenai berbagai Peraturan Perundang-undangan tentang Pelayanan Publik; b. Memiliki pengetahuan dan keterampilan dalam Pelayanan Publik, khususnya terkait pengaduan Orang / Masyarakat / Badan Hukum.
11.	Pengawasan Internal	a. Pengawasan Internal dilakukan secara berjenjang mulai dari staf pelaksana, pejabat pengawas dan pejabat administrator sampai dengan Pejabat Pimpinan Tinggi; b. Selain pengawasan di internal BAPENDA, pengawasan juga dilakukan secara berjenjang oleh Gubernur Kalimantan Barat dan/atau Sekretaris Daerah Provinsi Kalimantan Barat.
12.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi Kinerja Pelaksana dilakukan setiap 3 (tiga) bulan, yakni pada minggu keempat bulan ketiga pada setiap triwulan.
13.	Jaminan Pelayanan	Sanggup menyelenggarakan Pelayanan sesuai standar pelayanan yang telah ditetapkan dan apabila tidak menepati janji ini, kami siap menerima sanksi sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku
14.	Keselamatan dan Keamanan	Pelayanan yang diberikan di gedung kantor yang terstandar dan tersedia fasilitas keamanan

Kepala Badan Pendapatan Daerah,  
  
 Muhammad Bari