



PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN BARAT

# BADAN PENDAPATAN DAERAH

Jalan Adisucipto No. 50 PO. BOX 104 Telp. (0561) 734060-731115 Fax. 735371  
Email.bapenda@kalbarprov.go.id, Website.https://bapenda.kalbarprov.go.id  
Pontianak

Kode Pos: 78124

## KEPUTUSAN KEPALA BADAN PENDAPATAN DAERAH PROVINSI KALIMANTAN BARAT

NOMOR 196 TAHUN 2022

### 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 25 Tahun 1956 tentang Pembentukan Daerah-Daerah Otonom Provinsi Kalimantan Barat, Kalimantan Selatan dan Kalimantan Timur (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1956 Nomor 56, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 1106);
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 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 6, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5494);
4. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah diubah beberapa kali dan terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);

5. 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);

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 2022 melalui Dokumen Pelaksanaan Anggaran Badan Pendapatan Daerah Provinsi Kalimantan Barat.

KELIMA

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

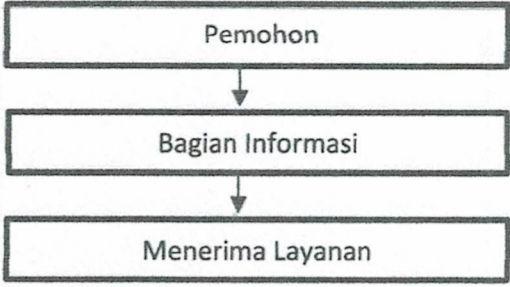
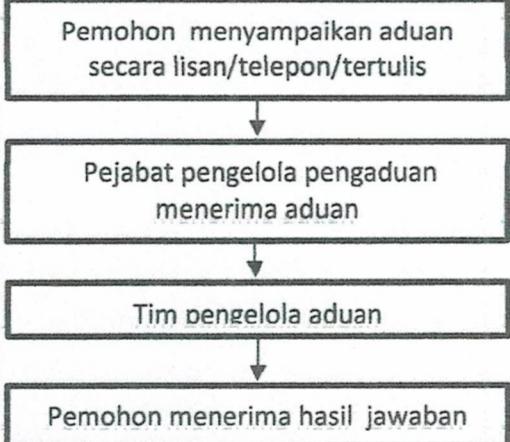
Ditetapkan di Pontianak  
Pada tanggal / Maret 2022

KEPALA BADAN PENDAPATAN DAERAH  
PROVINSI KALIMANTAN BARAT,



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

*Service Delivery*

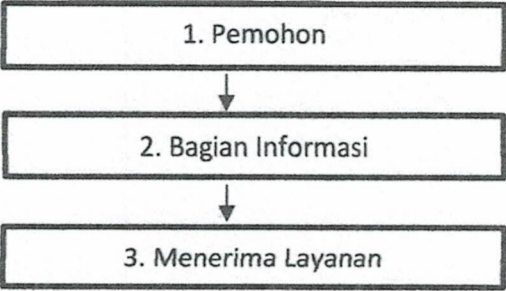
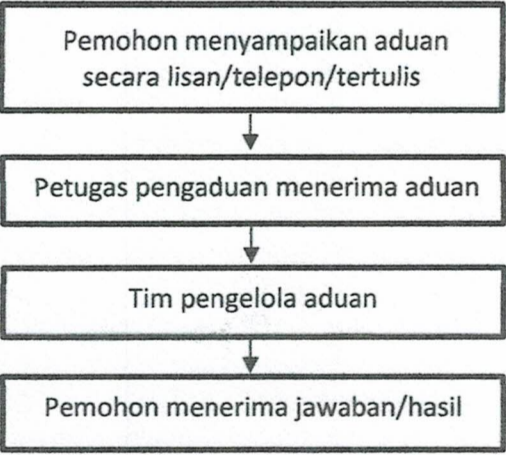
NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	1. Surat Tugas 2. Dokumen/berkas pendukung.
2.	Prosedur / Alur Pelayanan	<div style="text-align: center;">  <pre> graph TD     A[Pemohon] --&gt; B[Bagian Informasi]     B --&gt; C[Menerima Layanan]           </pre> </div> <p>Keterangan :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Pemohon menuju ke bagian Informasi;</li> <li>b. Menyampaikan Surat Permohonan;</li> <li>c. Menerima Informasi dari Bagian Informasi;</li> <li>d. Menerima Layanan Konsultasi Bidang.</li> </ol>
3.	Waktu Pelayanan	Paling Lambat 5 (lima) hari kerja
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) 736465; Fax 735371  WA : 0823507417178  Email : <a href="mailto:bapendaprov.kalbarlaya.pengaduan@gmail.com">bapendaprov.kalbarlaya.pengaduan@gmail.com</a>  Instagram : <a href="#">bapenda_prov.kalbar</a>  Alamat : Jl. Adisucipto No.50</p> <p><b>b. Alur Penanganan Pengaduan</b></p> <div style="text-align: center;">  <pre> graph TD     A[Pemohon menyampaikan aduan secara lisan/telepon/tertulis] --&gt; B[Pejabat pengelola pengaduan menerima aduan]     B --&gt; C[Tim pengelola aduan]     C --&gt; D[Pemohon menerima hasil jawaban]           </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*

NO	KOMPONEN	URAIAN
7.	Dasar Hukum	a. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; b. Undang-Undang 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; c. Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Barat Nomor 8 Tahun 2015 Penyelenggaraan Pelayanan Publik; d. Peraturan Daerah Nomor 11 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Kalimantan Barat; e. Peraturan Gubernur Kalimantan Barat Nomor 8 Tahun Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik; f. Peraturan Gubernur Kalimantan Barat Nomor 65 Tahun 2019 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Badan Pendapatan Daerah Provinsi Kalimantan Barat.
8.	Sarana & Pra-sarana	a. Ruang Pelayanan, ruang tunggu, meja layanan pengaduan b. Seperangkat Komputer; c. Seperangkat Alat Tulis; d. Wifi/Internet/Android;
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 PERMINTAAN DATA DAN INFORMASI)**

*Service Delivery*

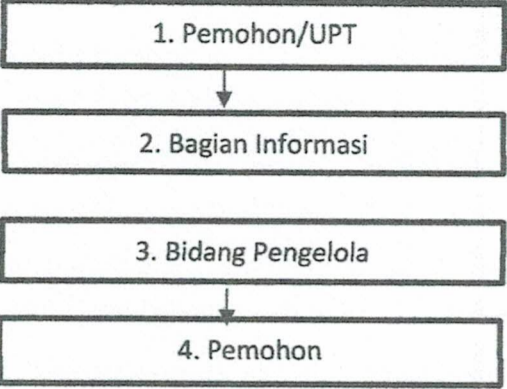
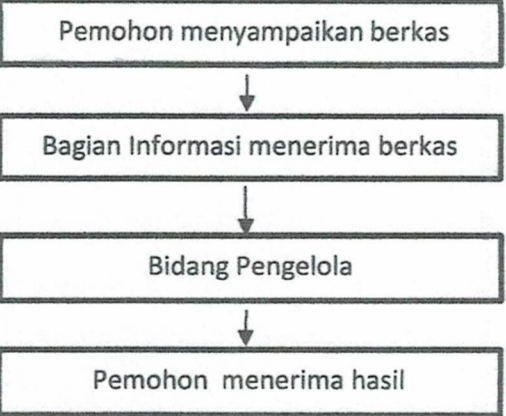
NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	1. Surat Permohonan 2. Surat Permintaan Data, Laporan, Informasi
2.	Prosedur / Alur Pelayanan	<div style="text-align: center;">  <pre> graph TD     A[1. Pemohon] --&gt; B[2. Bagian Informasi]     B --&gt; C[3. Menerima Layanan]             </pre> </div> <p>Keterangan :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Pemohon Layanan menuju ke Petugas Informasi;</li> <li>b. Menyampaikan Keperluan, mengisi registrasi;</li> <li>c. Menyampaikan Permintaan Data/Informasi;</li> <li>d. Menerima Data/Informasi.</li> </ol>
3.	Waktu Pelayanan	Paling Lambat 5 (lima) hari kerja
4.	Biaya/Tarif	Tidak Dipungut Biaya/Gratis
5.	Produk	Data/Informasi
6.	Pengelolaan Pengaduan	<p><b>a. Pengaduan dapat dilakukan melalui :</b>  Telp. (0561) 736465; Fax 735371  WA : 082350741778  Email : <a href="mailto:bapendaprov.kalbarlaya.pengaduan@gmail.com">bapendaprov.kalbarlaya.pengaduan@gmail.com</a>  Instagram : <a href="https://www.instagram.com/bapenda_prov.kalbar">bapenda_prov.kalbar</a>  Alamat : Jl. Adisucipto No.50</p> <p><b>b. Alur Penanganan Pengaduan</b></p> <div style="text-align: center;">  <pre> graph TD     A[Pemohon menyampaikan aduan secara lisan/telepon/tertulis] --&gt; B[Petugas pengaduan menerima aduan]     B --&gt; C[Tim pengelola aduan]     C --&gt; D[Pemohon menerima jawaban/hasil]             </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*

NO	KOMPONEN	URAIAN
7.	Dasar Hukum	a. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; b. Undang-Undang 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; c. Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Barat Nomor 8 Tahun 2015 Penyelenggaraan Pelayanan Publik; d. Peraturan Daerah Nomor 11 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Kalimantan Barat; e. Peraturan Gubernur Kalimantan Barat Nomor 8 Tahun Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik; f. Peraturan Gubernur Kalimantan Barat Nomor 65 Tahun 2019 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Badan Pendapatan Daerah Provinsi Kalimantan Barat.
8.	Sarana & Pra-sarana	a. Ruang Pelayanan, ruang tunggu, meja layanan pengaduan; b. Seperangkat Komputer; c. Seperangkat Alat Tulis; d. Wifi/Internet/Android.
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	<div style="text-align: center;">  <pre> graph TD     A[1. Pemohon/UPT] --&gt; B[2. Bagian Informasi]     B --&gt; C[3. Bidang Pengelola]     C --&gt; D[4. Pemohon]           </pre> </div> <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	<p><b>a. Pengaduan dapat dilakukan melalui :</b> Telp. (0561) 736465; Fax 735371 WA : 082350741778 Email: <a href="mailto:bapendaprov.kalbarlaya.pengaduan@gmail.com">bapendaprov.kalbarlaya.pengaduan@gmail.com</a> Instagram : <a href="#">bapenda_prov.kalbar</a> Alamat : Jl. Adisucipto No.50</p> <p><b>b. Alur Penanganan</b></p> <div style="text-align: center;">  <pre> graph TD     A[Pemohon menyampaikan berkas] --&gt; B[Bagian Informasi menerima berkas]     B --&gt; C[Bidang Pengelola]     C --&gt; D[Pemohon menerima hasil]           </pre> </div> <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	a. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; b. Undang-Undang 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; c. Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Barat Nomor 8 Tahun 2015 Penyelenggaraan Pelayanan Publik; d. Peraturan Daerah Nomor 11 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Kalimantan Barat; e. Peraturan Gubernur Kalimantan Barat Nomor 8 Tahun Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik; f. Peraturan Gubernur Kalimantan Barat Nomor 65 Tahun 2019 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Badan Pendapatan Daerah Provinsi Kalimantan Barat.
8.	Sarana & Pra-sarana	a. Ruang Pelayanan, ruang tunggu, meja layanan pengadua; b. Seperangkat Komputer; c. Seperangkat Alat Tulis; d. Wifi/Internet/Android;
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 degan 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  
PROVINSI KALIMANTAN BARAT,

