



PEMERINTAH KOTA SURAKARTA  
**BADAN PENDAPATAN DAERAH**

Jalan Jenderal Sudirman No. 2 Kampung Baru, Pasar Kliwon, Telp. (0271) 638893

Email : [bapenda@surakarta.go.id](mailto:bapenda@surakarta.go.id) Website : [www.bapenda.surakarta.go.id](http://www.bapenda.surakarta.go.id)

**SURAKARTA 57111**

KEPUTUSAN KEPALA BADAN PENDAPATAN DAERAH  
KOTA SURAKARTA

NOMOR : AT. 18 .01 / 62 TAHUN 2024

TENTANG

STANDAR PELAYANAN

KEPALA BADAN PENDAPATAN DAERAH KOTA SURAKARTA

- 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 untuk memberikan acuan dalam penilaian ukuran kinerja dan kualitas penyelenggaraan pelayanan yang dimaksud huruf a, maka perlu ditetapkan Standar Pelayanan dengan Keputusan Kepala Badan Pendapatan Daerah Kota Surakarta.
- Mengingat : 1. Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009) Nomor 112 Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 5038;
2. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No. 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan;
3. Peraturan Walikota Surakarta Nomor 11.1 Tahun 2021 Tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan di Lingkungan Pemerintah Kota Surakarta.
4. Peraturan Walikota Surakarta Nomor 13 Tahun 2023 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Tata Kerja Badan Daerah.

## MEMUTUSKAN

Menetapkan : Standar Pelayanan pada Badan Pendapatan Daerah Kota Surakarta sebagaimana tercantum dalam Lampiran Keputusan ini.

KESATU : Standar Pelayanan pada Badan Pendapatan Daerah Kota Surakarta meliputi lingkup pelayanan;

1. Pengisian SPTPD dan Penerbitan SPTPD PBJT (Pajak Barang Jasa Tertentu)
2. Pelayanan Pajak dan Retribusi Reklame
3. Penerbitan SKPD Air Tanah
4. Pelayanan BPHTB
5. Penerbitan SPPT PBB
6. Penetapan Pajak Daerah secara Jabatan
7. Pelayanan Permohonan Salinan SPPT PBB-P2
8. Pelayanan Pembetulan / Mutasi PBB-P2
9. Pelayanan Pemecahan PBB-P2
10. Pelayanan Pembuatan Nomor Pokok Wajib Pajak Daerah (NPWPD)
11. Pelayanan Permohonan Keringanan Pajak
12. Pelayanan Permohonan Penghapusan / Pengurangan Sanksi Administrasi
13. Pelayanan Permohonan Restitusi Pajak
14. Pelayanan Permohonan Keberatan Ketetapan Pajak
15. Pelayanan Permohonan Penundaan Pembayaran Pajak
16. Pelayanan Permohonan Angsuran Pembayaran Pajak

KEDUA : Standar Pelayanan wajib dilaksanakan oleh pelaksana dan sebagai acuan dalam penilaian kinerja pelayanan oleh pimpinan Organisasi Penyelenggara, aparat pengawasan, dan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik;

KETIGA : Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan dengan ketentuan apabila terdapat kekeliruan dalam keputusan ini akan dibetulkan kemudian.

Ditetapkan di Surakarta  
pada tanggal 5 April 2024

KEPALA BALAI PENDAPATAN DAERAH  
KOTA SURAKARTA



TULUS WIDAJAT

**Tembusan :**

1. Wali Kota Surakarta;
2. Sekretaris Daerah Kota Surakarta;
3. Inspektur Kota Surakarta;
4. Yang bersangkutan.

Lampiran Nomor	<b>BAPENDA/BID_PENDATAAN/SP/II/2024/7</b>
Revisi ke	<b>01</b>

**STANDAR PELAYANAN BADAN PENDAPATAN DAERAH  
KOTA SURAKARTA**

Nama Unit Pelayanan : Bidang Pendataan

Jenis Pelayanan : Pelayanan Pembuatan Nomor Pokok Wajib Pajak Daerah (NPWPD)

<b>NO</b>	<b>KOMPONEN</b>	<b>URAIAN</b>
	<b>Komponen SP yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (service delivery) meliputi</b>	
1.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. KTP</li> <li>2. Surat Izin Usaha jika diperlukan</li> <li>3. Akte Pendirian Usaha apabila sebagai Badan Hukum.Badan Usaha</li> <li>4. Aplikasi E –Layanan</li> <li>5. Aplikasi SIMPATDA</li> <li>6. Berita Acara Hasil Pendataan Obyek Baru dalam hal didata oleh Korwil</li> </ol>
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	<p><b>Pendaftaran Mandiri</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemohon mengupload persyaratan ke aplikasi E-Layanan dilanjutkan proses nomor 2 sampai 4.</li> </ol> <p><b>Pendataan oleh Korwil</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1.Koordinator Wilayah menyerahkan Berita Acara Hasil pendataan Obyek Pajak Baru ke Bidang Pendataan;</li> <li>2. Back Office Mengangenda, memverifikasi data, memvalidasi data dan menerbitkan NPWPD di Aplikasi SIMPATDA;</li> <li>3. Back Office mencetak NPWPD jika diperlukan;</li> <li>4. Back Office menyerahkan NPWPD ke Koordinator Wilayah.</li> </ol>
3.	Jangka waktu pelayanan	2 hari kerja

NO	KOMPONEN	URAIAN
4.	Biaya/Tarif	<b>Gratis</b>
5.	Produk Pelayanan	NPWPD
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<p>Melalui :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. ULAS</li> <li>b. Telepon (0271) 638893</li> <li>c. Kunjungan Langsung</li> <li>d. Email: <a href="mailto:bapenda@surakarta.go.id">bapenda@surakarta.go.id</a></li> <li>e. Website: <a href="http://bapenda.surakarta.go.id">bapenda.surakarta.go.id</a></li> <li>f. Laporan mas wali</li> <li>g. Instagram : <a href="https://www.instagram.com/bapendasurakarta">bapendasurakarta</a></li> <li>h. WhatsApp Pelayanan Pajak Daerah: <ul style="list-style-type: none"> <li>- 08112907600</li> <li>- 088808081945</li> </ul> </li> <li>i. SP4N LAPOR</li> </ul>
<b>Komponen SP yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (manufacturing) meliputi:</b>		
7.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang Pelayanan Publik No. 25 Tahun 2009;</li> <li>2. Peraturan Daerah Kota Surakarta Nomor 14 Tahun 2023 Tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah;</li> <li>3. Peraturan Daerah Kota Surakarta Nomor 6 Tahun 2023 tentang Perubahan Atas Perda Kota Surakarta Nomor 8 Tahun 2021 Tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah;</li> <li>4. Peraturan Walikota Surakarta Nomor 11.1 Tahun 2021 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Di Lingkungan Pemerintah Kota Surakarta;</li> <li>5. Peraturan Walikota Nomor 13 Tahun 2023 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Badan Daerah.</li> </ol>
8.	Kompetensi pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pendidikan minimal D3</li> <li>2. Memiliki Pengetahuan di Penerbitan NPWPD</li> <li>3. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku</li> <li>4. Mampu berkomunikasi dan berkoordinasi dengan baik</li> <li>5. Mampu mengoperasikan komputer/laptop</li> </ol>

NO	KOMPONEN	URAIAN
		6. Tekun dan teliti 7. Menguasai aplikasi E-Layanan dan SIMPATDA
9.	Pengawasan internal	1. Kegiatan Audit oleh Inspektorat
10.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	1. Komputer/ Laptop 2. Printer 3. Aplikasi E- Layanan 4. Aplikasi SIMPATDA 5. ATK 6. Jaringan Internet 7. Telepon/ Hp 8. Almari/Rak Arsip 9. Mushola 10. Toilet 11. Ruang Front Office
11.	Jumlah Pelaksana	5 Orang (termasuk struktural)
12.	Jaminan Pelayanan	1. Kode etik 2. Maklumat pelayanan
13.	Jaminan Keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tersimpannya dokumen di data base 2. Terbackupnya dokumen pada Aplikasi 3. Backup data secara berkala 1 bulan sekali 4. Ruang arsip yang sesuai standar kearsipan 5. E-Arsip 6. Apar (alat pemadam kebakaran) 7. CCTV
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. E-Kinerja 2. Evaluasi Kinerja 360 Derajat 3. Dilakukan penilaian SKM

Lampiran Nomor	<b>BAPENDA/BID_PENDATAAN/SP/II/2024/9</b>
Revisi ke	<b>02</b>

**STANDAR PELAYANAN BADAN PENDAPATAN DAERAH  
KOTA SURAKARTA**

Nama Unit Pelayanan : Bidang Pendataan

Jenis Pelayanan : Pelayanan Pembetulan / Mutasi PBB P-2

<b>NO</b>	<b>KOMPONEN</b>	<b>URAIAN</b>
	<b>Komponen SP yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (service delivery) meliputi</b>	
1.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Foto copy sertifikat</li> <li>2. Foto copy KTP</li> <li>3. Foto objek</li> <li>4. Print out pelunasan 10 th PBB</li> <li>5. Ijin Mendirikan Bangunan (IMB) jika ada</li> <li>6. Formulir SPOP dan LSPOP</li> <li>7. Aplikasi E-Pelayanan</li> <li>8. Surat kuasa jika permohonan dikuasakan</li> </ol>
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mendaftarkan user baru pemohon di aplikasi E-Layanan, Mengajukan permohonan di E-layanan dengan mengunggah persyaratan dan formulir SPOP/LSPOP dan menyerahkan persyaratan fisik tersebut ke CSO baik di kantor Pelayanan Pajak, Mall Pelayanan paling lama 5 (lima) hari kerja setelah pengajuan permohonan;</li> <li>2. CSO melakukan verifikasi kelengkapan berkas, Back Office mengagenda permohonan;</li> <li>3. Melakukan pengecekan lapangan jika dibutuhkan hasilnya diserahkan ke Kasubid Dafda;</li> <li>4. Melakukan pertimbangan dan menyerahkan hasil pengecekan lapangan ke petugas OC untuk diproses dan mencetak SPPT PBB baru sesuai dengan permohonan pecah PBB ,kemudian menyerahkan ke Back Office;</li> <li>5. Menyerahkan berkas dan SPPT PBB yang sudah jadi ke CSO kantor Pelayanan Pajak atau Mall</li> </ol>

NO	KOMPONEN	URAIAN
		Pelayanan; 6. Menyerahkan SPPT PBB yang sudah jadi ke Wajib Pajak.
3.	Jangka waktu pelayanan	7 hari kerja setelah berkas
4.	Biaya/Tarif	<b>Gratis</b>
5.	Produk Pelayanan	SPPT PBB-P2
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	Melalui : a. ULAS b. Telepon (0271) 638893 c. Kunjungan Langsung d. Email: <a href="mailto:bapenda@surakarta.go.id">bapenda@surakarta.go.id</a> e. Website: <a href="http://bapenda.surakarta.go.id">bapenda.surakarta.go.id</a> f. Lapor mas wali g. Instagram : <a href="https://www.instagram.com/bapendasurakarta">bapendasurakarta</a> h. WhatsApp Pelayanan Pajak Daerah: - 08112907600 - 088808081945 i. SP4N LAPOR
<b>Komponen SP yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (manufacturing) meliputi:</b>		
7.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Pelayanan Publik No. 25 Tahun 2009; 2. Peraturan Menteri PAN & RB No. 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur; 3. Perda Nomor 13 Tahun 2011 Pajak Bumi dan Bangunan Pedesaan dan Perkotaan; 4. Peraturan Daerah Kota Surakarta Nomor 6 Tahun 2023 tentang Perubahan Atas Perda Kota Surakarta Nomor 8 Tahun 2021 Tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah; 5. Peraturan Walikota Nomor 11.1 Tahun 2021 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan di Lingkungan Pemerintah Kota Surakarta; 6. Peraturan Walikota Nomor 13 Tahun 2023 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Badan Daerah.



NO	KOMPONEN	URAIAN
8.	Kompetensi pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pendidikan minimal D3</li> <li>2. Memiliki Pengetahuan di Pembetulan dan Mutasi PBB</li> <li>3. Memahami Undang - Undang yang terkait</li> <li>4. Mampu berkomunikasi dan berkoordinasi dengan baik</li> <li>5. Mampu mengoperasikan komputer/laptop</li> <li>6. Tekun dan teliti</li> <li>7. Menguasai aplikasi E – Layanan</li> <li>8. Aplikasi SISMIOP</li> <li>9. Mampu mencari Peta Blok di aplikasi Smart Map</li> </ol>
9.	Pengawasan internal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kegiatan Audit oleh Inspektorat</li> </ol>
10.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Komputer/ Laptop</li> <li>2. Printer</li> <li>3. Aplikasi SISMIOP</li> <li>4. Aplikasi E-Layanan</li> <li>5. Aplikasi Smart Map (Peta Blok)</li> <li>6. ATK</li> <li>7. Jaringan Internet</li> <li>8. Telepon/ Hp</li> <li>9. Almari/Rak Arsip</li> <li>10. Mushola</li> <li>11. Toilet</li> <li>12. Ruang Front Office</li> <li>13. Ruang Pelayanan</li> <li>14. Meteran</li> <li>15. Kamera</li> <li>16. Kendaraan roda 2/4</li> </ol>
11.	Jumlah Pelaksana	7 Orang (termasuk struktural)
12.	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kode etik</li> <li>2. Maklumat pelayanan</li> </ol>
13.	Jaminan Keamanan dan keselamatan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tersimpannya dokumen di data base</li> <li>2. Terbackupnya dokumen pada Aplikasi</li> <li>3. Backup data secara berkala 1 bulan sekali</li> <li>4. Ruang arsip yang sesuai standar kearsipan</li> <li>5. E-Arsip</li> <li>6. Apar (alat pemadam kebakaran)</li> <li>7. CCTV</li> </ol>

<b>NO</b>	<b>KOMPONEN</b>	<b>URAIAN</b>
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"><li>1. E-Kinerja</li><li>2. Evaluasi Kinerja 360 Derajat</li><li>3. Dilakukan penilaian SKM</li></ol>

Lampiran Nomor	<b>BAPENDA/BID_PENDATAAN/SP/II/2024/10</b>
Revisi ke	<b>02</b>

**STANDAR PELAYANAN BADAN PENDAPATAN DAERAH  
KOTA SURAKARTA**

Nama Unit Pelayanan : Bidang Pendataan

Jenis Pelayanan : Pelayanan Pemecahan PBB-P2

<b>NO</b>	<b>KOMPONEN</b>	<b>URAIAN</b>
	<b>Komponen SP yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (service delivery) meliputi</b>	
1.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Foto copy sertifikat</li> <li>2. Foto copy KTP</li> <li>3. Foto objek</li> <li>4. Print out pelunasan 10 th PBB</li> <li>5. Ijin Mendirikan Bangunan (IMB) jika ada</li> <li>6. Formulir SPOP dan LSPOP</li> <li>7. Aplikasi E-Layanan</li> <li>8. Surat kuasa jika permohonan dikuasakan</li> </ol>
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mengajukan permohonan di E-layanan dengan mengunggah persyaratan dan formulir SPOP/LSPOP dan menyerahkan persyaratan fisik tersebut ke CSO baik di kantor Pelayanan Pajak, Mall Pelayanan paling lama 3 (tiga) hari kerja setelah pengajuan permohonan;</li> <li>2. CSO melakukan verifikasi kelengkapan berkas, Back Office mengagenda permohonan;</li> <li>3. Melakukan pengecekan lapangan jika dibutuhkan hasilnya diserahkan ke Kasubid Dafda;</li> <li>4. Melakukan pertimbangan dan menyerahkan hasil pengecekan lapangan ke petugas OC untuk diproses dan mencetak SPPT PBB-P2 baru sesuai dengan permohonan pemecahan objek pajak PBB-P2, kemudian menyerahkan ke Back Office;</li> <li>5. Menyerahkan berkas dan SPPT PBB-P2 yang sudah jadi ke CSO kantor Pelayanan Pajak atau</li> </ol>

NO	KOMPONEN	URAIAN
		Mall Pelayanan; 6. Menyerahkan SPPT PBB-P2 yang sudah jadi ke Wajib Pajak.
3.	Jangka waktu pelayanan	30 hari kerja setelah berkas lengkap
4.	Biaya/Tarif	<b>Gratis</b>
5.	Produk Pelayanan	SPPT PBB P-2
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	Melalui : a. ULAS b. Telepon (0271) 638893 c. Kunjungan Langsung d. Email: <a href="mailto:bapenda@surakarta.go.id">bapenda@surakarta.go.id</a> e. Website: <a href="http://bapenda.surakarta.go.id">bapenda.surakarta.go.id</a> f. Lapor mas wali g. Instagram : <a href="https://www.instagram.com/bapendasurakarta">bapendasurakarta</a> h. WhatsApp Pelayanan Pajak Daerah: - 08112907600 - 088808081945 i. SP4N LAPOR
<b>Komponen SP yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (manufacturing) meliputi:</b>		
7.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Pelayanan Publik No. 25 Tahun 2009; 2. Perda Nomor 13 Tahun 2011 Pajak Bumi dan Bangunan Pedesaan dan Perkotaan; 3. Peraturan Daerah Kota Surakarta Nomor 14 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah Dan Retribusi Daerah; 4. Peraturan Daerah Kota Surakarta Nomor 6 Tahun 2023 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2021 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah; 5. Peraturan Walikota Nomor 11.1 Tahun 2021 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan di Lingkungan Pemerintah Kota Surakarta; 6. Peraturan Walikota Nomor 13 Tahun 2023 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Badan

NO	KOMPONEN	URAIAN
		Daerah.
8.	Kompetensi pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pendidikan minimal D3</li> <li>2. Memiliki Pengetahuan di Pembetulan dan Mutasi PBB</li> <li>3. Memahami Peraturan Perundang – undangan yang terkait</li> <li>4. Mampu berkomunikasi dan berkoordinasi dengan baik</li> <li>5. Mampu mengoperasikan komputer/laptop</li> <li>6. Tekun dan teliti</li> <li>7. Menguasai aplikasi E – Layanan</li> <li>8. Aplikasi SISMIOP</li> <li>9. Mampu mencari Peta Blok di aplikasi Smart Map</li> </ol>
9.	Pengawasan internal	1. Kegiatan Audit oleh Inspektorat
10.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Komputer/ Laptop</li> <li>2. Printer</li> <li>3. Aplikasi SISMIOP</li> <li>4. Aplikasi E-Layanan</li> <li>5. Aplikasi Smart Map (Peta Blok)</li> <li>6. ATK</li> <li>7. Jaringan Internet</li> <li>8. Telepon/ Hp</li> <li>9. Almari/Rak Arsip</li> <li>10. Mushola</li> <li>11. Toilet</li> <li>12. Ruang Front Office</li> <li>13. Ruang Pelayanan</li> <li>14. Meteran</li> <li>15. Kamera</li> <li>16. Kendaraan roda 2/4</li> </ol>
11.	Jumlah Pelaksana	7 Orang (termasuk struktural)
12.	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kode etik</li> <li>2. Maklumat pelayanan</li> </ol>
13.	Jaminan Keamanan dan keselamatan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tersimpannya dokumen di data base</li> <li>2. Terbackupnya dokumen pada Aplikasi</li> <li>3. Backup data secara berkala 1 bulan sekali</li> <li>4. Ruang arsip yang sesuai standar kearsipan</li> <li>5. E-Arsip</li> </ol>

<b>NO</b>	<b>KOMPONEN</b>	<b>URAIAN</b>
		6. Apar (alat pemadam kebakaran) 7. CCTV
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. E-Kinerja 2. Evaluasi Kinerja 360 Derajat 3. Dilakukan penilaian SKM

Lampiran Nomor	<b>BAPENDA/BID_PENETAPAN/SP/II/2024/5</b>
Revisi ke	<b>02</b>

**STANDAR PELAYANAN BADAN PENDAPATAN DAERAH  
KOTA SURAKARTA**

Nama Unit Pelayanan : Bidang Penetapan

Jenis Pelayanan : Penerbitan SPPT PBB

<b>NO</b>	<b>KOMPONEN</b>	<b>URAIAN</b>
	<b>Komponen SP yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (service delivery) meliputi</b>	
1.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Aplikasi SISMIOP</li> <li>2. Surat Keputusan Walikota tentang NJOP PBB</li> <li>3. SPOP dan LSPOP</li> </ol>
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mengisi SPOP , Menetapkan dan mencetak SPPT PBB tahun berjalan;</li> <li>2. Memilah SPPT PBB berdasarkan Kecamatan, Kelurahan, Blok, RW, RT;</li> <li>3. Menyerahkan SPPT PBB kepada Kecamatan.</li> </ol>
3.	Jangka waktu pelayanan	Maksimal 24 hari kerja terdistribusi ke Kecamatan
4.	Biaya/Tarif	<b>Gratis</b>
5.	Produk Pelayanan	SPPT PBB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<p>Melalui :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. ULAS</li> <li>b. Telepon (0271) 638893</li> <li>c. Kunjungan Langsung</li> <li>d. Email: <a href="mailto:bapenda@surakarta.go.id">bapenda@surakarta.go.id</a></li> <li>e. Website: <a href="http://bapenda.surakarta.go.id">bapenda.surakarta.go.id</a></li> <li>f. Lapo mas wali</li> <li>g. Instagram : <a href="https://www.instagram.com/bapendasurakarta">bapendasurakarta</a></li> <li>h. WhatsApp Pelayanan Pajak Daerah: <ul style="list-style-type: none"> <li>- 08112907600</li> <li>- 088808081945</li> </ul> </li> <li>i. SP4N LAPOR</li> </ol>
	<b>Komponen SP yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (manufacturing) meliputi:</b>	

NO	KOMPONEN	URAIAN
7.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang Pelayanan Publik No. 25 Tahun 2009;</li> <li>2. Peraturan Daerah Kota Surakarta Nomor 14 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah Dan Retribusi Daerah;</li> <li>3. Peraturan Daerah Kota Surakarta Nomor 6 Tahun 2023 tentang Perubahan Atas Perda Kota Surakarta Nomor 8 Tahun 2021 Tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah;</li> <li>4. Peraturan Walikota Nomor 11.1 Tahun 2021 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan di Lingkungan Pemerintah Kota Surakarta;</li> <li>5. Peraturan Walikota Nomor 13 Tahun 2023 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Badan Daerah.</li> </ol>
8.	Kompetensi pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pendidikan minimal D3</li> <li>2. Memiliki Pengetahuan di Penerbitan SPPT PBB</li> <li>3. Memahami Undang - Undang yang terkait</li> <li>4. Mampu berkomunikasi dan berkoordinasi dengan baik</li> <li>5. Mampu mengoperasikan komputer/laptop</li> <li>6. Tekun dan teliti</li> </ol>
9.	Pengawasan internal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kegiatan Audit oleh Inspektorat</li> </ol>
10.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Komputer/ Laptop</li> <li>2. Printer</li> <li>3. ATK</li> <li>4. Aplikasi SISMIOP</li> <li>5. Jaringan Internet</li> <li>6. Telepon/ Hp</li> <li>7. Almari/Rak Arsip</li> <li>8. Mushola</li> <li>9. Toilet</li> <li>10. Ruang Front Office</li> </ol>
11.	Jumlah Pelaksana	10 Orang (termasuk struktural)
12.	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kode etik</li> <li>2. Maklumat pelayanan</li> </ol>



<b>NO</b>	<b>KOMPONEN</b>	<b>URAIAN</b>
13.	Jaminan Keamanan dan keselamatan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tersimpannya dokumen di data base</li> <li>2. Terbackupnya dokumen pada Aplikasi</li> <li>3. Backup data secara berkala 1 bulan sekali</li> <li>4. Ruang arsip yang sesuai standar kearsipan</li> <li>5. E-Arsip</li> <li>6. Apar (alat pemadam kebakaran)</li> <li>7. CCTV</li> </ol>
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. E-Kinerja</li> <li>2. Evaluasi Kinerja 360 Derajat</li> <li>3. Dilakukan penilaian SKM</li> </ol>

Lampiran Nomor	<b>BAPENDA/BID_PENETAPAN/SP/II/2024/8</b>
Revisi ke	<b>02</b>

**STANDAR PELAYANAN BADAN PENDAPATAN DAERAH  
KOTA SURAKARTA**

Nama Unit Pelayanan : Bidang Penetapan

Jenis Pelayanan : Pelayanan Permohonan Salinan SPPT PBB-P2

<b>NO</b>	<b>KOMPONEN</b>	<b>URAIAN</b>
	<b>Komponen SP yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (service delivery) meliputi</b>	
1.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Foto Copy KTP/identitas lain</li> <li>2. Bukti Lunas PBB 10 tahun</li> <li>3. Pengantar RT/Kelurahan</li> <li>4. Mengisi blanko permohonan Salinan SPPT PBB-P2</li> </ol>
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	<p>Wajib pajak dapat mengajukan permohonan Salinan SPPT PBB-P2 apabila hilang, rusak atau tidak menerima. Wajib Pajak diharuskan :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mengisi blanko permohonan Salinan SPPT PBB-P2 dengan dilampiri Foto Copy KTP /identitas lain, bukti lunas PBB 10 tahun, surat pengantar RT/Kelurahan.</li> <li>2. Wajib pajak/Pemohon dapat mengajukan Salinan SPPT PBB-P2 melalui aplikasi E-Layanan atau datang ke kantor Pelayanan Pajak Daerah di masing – masing Kecamatan di Kota Surakarta atau ke CSO Kantor Bapenda.</li> </ol>
3.	Jangka waktu pelayanan	Maksimal 2 hari kerja
4.	Biaya/Tarif	<b>Gratis</b>
5.	Produk Pelayanan	Salinan SPPT PBB-P2
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<p>Melalui :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. ULAS</li> <li>b. Telepon (0271) 638893</li> <li>c. Kunjungan Langsung</li> <li>d. Email: <a href="mailto:bapenda@surakarta.go.id">bapenda@surakarta.go.id</a></li> <li>e. Website: <a href="http://bapenda.surakarta.go.id">bapenda.surakarta.go.id</a></li> </ol>

NO	KOMPONEN	URAIAN
		f. Laporan mas wali g. Instagram : bapendasurakarta h. WhatsApp Pelayanan Pajak Daerah: - 08112907600 - 088808081945 i. SP4N LAPOR
	<b>Komponen SP yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (manufacturing) meliputi:</b>	
7.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Pelayanan Publik No. 25 Tahun 2009; 2. Peraturan Daerah Kota Surakarta Nomor 14 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah Dan Retribusi Daerah; 3. Peraturan Daerah Kota Surakarta Nomor 13 Tahun 2011 Tentang Pajak Bumi dan Bangunan; 4. Peraturan Daerah Kota Surakarta Nomor 6 Tahun 2023 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Kota Surakarta Nomor 8 Tahun 2021 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah; 5. Peraturan Walikota Nomor 11.1 Tahun 2021 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan di Lingkungan Pemerintah Kota Surakarta; 6. Peraturan Walikota Nomor 13 Tahun 2023 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Badan Daerah.
8.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan minimal D3 2. Memiliki Pengetahuan Memproses Salinan SPPT PBB 3. Menguasai Perda Pajak Daerah 4. Memahami Undang - Undang yang terkait 5. Mampu berkomunikasi dan berkoordinasi dengan baik 6. Mampu mengoperasikan komputer/laptop 7. Tekun dan teliti

NO	KOMPONEN	URAIAN
9.	Pengawasan internal	1. Kegiatan Audit oleh Inspektorat
10.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	1. Komputer/ Laptop 2. Printer 3. ATK 4. Jaringan Internet 5. Telepon/ Hp 6. Almari/Rak Arsip 7. Mushola 8. Toilet 9. Ruang Front Office 10. Kendaraan roda 2/4
11.	Jumlah Pelaksana	7 Orang (termasuk struktural)
12.	Jaminan Pelayanan	1. Kode etik 2. Maklumat pelayanan
13.	Jaminan Keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tersimpannya dokumen di data base 2. Terbackupnya dokumen pada Aplikasi 3. Backup data secara berkala 1 bulan sekali 4. Ruang arsip yang sesuai standar kearsipan 5. E-Arsip 6. Apar (alat pemadam kebakaran) 7. CCTV
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. E-Kinerja 2. Evaluasi Kinerja 360 Derajat 3. Dilakukan penilaian SKM

Lampiran Nomor	<b>BAPENDA/BID_PENETAPAN/SP/II/2024/2</b>
Revisi ke	<b>02</b>

**STANDAR PELAYANAN BADAN PENDAPATAN DAERAH  
KOTA SURAKARTA**

Nama Unit Pelayanan : Bidang Penetapan

Jenis Pelayanan : Pelayanan Pajak dan Retribusi Reklame

NO	KOMPONEN	URAIAN
	<b>Komponen SP yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (service delivery) meliputi</b>	
1.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Form pendaftaran reklame</li> <li>2. Scan Asli KTP Penanggungjawab</li> <li>3. Scan Asli Akte Pendirian untuk WP/WR Badan Usaha</li> <li>4. Surat Kuasa apabila dikuasakan</li> <li>5. Foto Reklame</li> <li>6. Foto Denah Lokasi</li> <li>7. SKPD lama</li> <li>8. PBG atau Surat Pernyataan Untuk Mengurus PBG bagi yang belum memiliki PBG)</li> <li>9. Khusus dalam hal Pemohon bekerjasama dengan pihak ke-3 wajib melampirkan scan kontrak Kerjasama.</li> </ol>
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mengisi form pendaftaran reklame dilampiri persyaratan diserahkan kepada Petugas CSO di Kantor Pelayanan Pajak Atau Mall Pelayanan dan melalui E-Layanan;</li> <li>2. Sub bid Pendaftaran memproses permohonan (verifikasi data) melalui SIMPATDA;</li> <li>3. Kasubid Perhitungan dan Penetapan melakukan pengukuran luasan objek reklame dan titik lokasi;</li> <li>4. Menetapkan pajak reklame dan retribusi; Mengagenda dan mendistribusikan SKPD dan/SKRD ke WP melalui Sistem On line;</li> </ol>

NO	KOMPONEN	URAIAN
		5. WP membayar ke bank atau melalui virtual account. 6. Menerbitkan surat rekomendasi sebagai dasar penerbitan izin penyelenggaraan reklame oleh DPMPTSP
3.	Jangka waktu pelayanan	5 hari kerja
4.	Biaya/Tarif	<b>Gratis</b>
5.	Produk Pelayanan	SKPD
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	Melalui : a. ULAS b. Telepon (0271) 638893 c. Kunjungan Langsung d. Email: <a href="mailto:bapenda@surakarta.go.id">bapenda@surakarta.go.id</a> e. Website: <a href="http://bapenda.surakarta.go.id">bapenda.surakarta.go.id</a> f. Laporan mas wali g. Instagram : <a href="https://www.instagram.com/bapendasurakarta">bapendasurakarta</a> h. WhatsApp Pelayanan Pajak Daerah: - 08112907600 - 088808081945 i. SP4N LAPOR
<b>Komponen SP yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (manufacturing) meliputi:</b>		
7.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Pelayanan Publik No. 25 Tahun 2009; 2. Peraturan Menteri PAN & RB No. 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur; 3. Peraturan Daerah Kota Surakarta Nomor 14 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah Dan Retribusi Daerah; 4. Peraturan Daerah Kota Surakarta Nomor 5 Tahun 2012 Tentang Penyelenggaraan Reklame; 5. Peraturan Walikota Surakarta Nomor 58 Tahun 2019 tentang Pedoman Pelaksanaan Pajak Reklame; 6. Peraturan Daerah Kota Surakarta Nomor 6 Tahun 2023 tentang Perubahan Atas

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<p>Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2021 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah;</p> <p>7. Peraturan Walikota Nomor 11.1 Tahun 2021 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan di Lingkungan Pemerintah Kota Surakarta;</p> <p>8. Peraturan Walikota Nomor 13 Tahun 2023 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Badan Daerah.</p>
8.	Kompetensi pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pendidikan minimal D3</li> <li>2. Memiliki Pengetahuan di Pelayanan Pajak Reklame</li> <li>3. Menguasai teknis pelayanan pajak daerah</li> <li>4. Memahami Undang - Undang yang terkait</li> <li>5. Mampu berkomunikasi dan berkoordinasi dengan baik</li> <li>6. Mampu mengoperasikan komputer/laptop</li> <li>7. Tekun dan teliti</li> <li>8. Menguasai aplikasi SIMPATDA</li> </ol>
9.	Pengawasan internal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kegiatan Audit oleh Inspektorat</li> </ol>
10.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Komputer/ Laptop</li> <li>2. Printer</li> <li>3. Aplikasi E- Layanan</li> <li>4. Aplikasi SIMPATDA</li> <li>5. ATK</li> <li>6. Jaringan Internet</li> <li>7. Telepon/ Hp</li> <li>8. Almari/Rak Arsip</li> <li>9. Mushola</li> <li>10. Toilet</li> <li>11. Ruang Front Office</li> <li>12. Meteran</li> <li>13. Mobil tangga</li> </ol>
11.	Jumlah Pelaksana	7 Orang (termasuk struktural)
12.	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kode etik</li> <li>2. Maklumat pelayanan</li> </ol>

<b>NO</b>	<b>KOMPONEN</b>	<b>URAIAN</b>
13.	Jaminan Keamanan dan keselamatan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tersimpannya dokumen di data base</li> <li>2. Terbackupnya dokumen pada Aplikasi</li> <li>3. Backup data secara berkala 1 bulan sekali</li> <li>4. Ruang arsip yang sesuai standar kearsipan</li> <li>5. E-Arsip</li> <li>6. Apar (alat pemadam kebakaran)</li> <li>7. CCTV</li> </ol>
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. E-Kinerja</li> <li>2. Evaluasi Kinerja 360 Derajat</li> <li>3. Dilakukan penilaian SKM</li> </ol>



Lampiran Nomor	<b>BAPENDA/BID_PENETAPAN/SP/II/2024/1</b>
Revisi ke	<b>02</b>

**STANDAR PELAYANAN BADAN PENDAPATAN DAERAH  
KOTA SURAKARTA**

Nama Unit Pelayanan : Bidang Penetapan

Jenis Pelayanan : Pengisian SPTPD dan Penerbitan SPTPD PBJT (Pajak Barang dan Jasa Tertentu)

<b>NO</b>	<b>KOMPONEN</b>	<b>URAIAN</b>
	<b>Komponen SP yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (service delivery) meliputi</b>	
1.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pendaftaran</li> <li>2. Laporan Omset wajib diupload ke Aplikasi E-SPTPD/kapasitas produksi listrik</li> <li>3. Mengisi SPTPD</li> <li>4. User name dan password</li> <li>5. Bukti pembayaran</li> </ol>
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. WP baru melakukan pendaftaran dan mendapatkan user name dan password;</li> <li>2. WP mengisi SPTPD dan mengupload laporan omset/kapasitas produksi listrik atau melalui on line maksimal tanggal 7 setiap bulannya untuk masa pajak bulan sebelumnya;</li> <li>3. Kasubid Pendaftaran memverifikasi laporan omset/kapasitas produksi listrik wajib pajak;</li> <li>4. Kasubid Perhitungan dan Penetapan menetapkan id billing;</li> <li>5. Mengirimkan id billing ke Wajib Pajak secara on line</li> </ol>
3.	Jangka waktu pelayanan	2 hari kerja
4.	Biaya/Tarif	<b>Gratis</b>
5.	Produk Pelayanan	SPTD
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	Melalui : <ol style="list-style-type: none"> <li>a. ULAS</li> <li>b. Telepon (0271) 638893</li> <li>c. Kunjungan Langsung</li> </ol>

NO	KOMPONEN	URAIAN
		d. Email: <a href="mailto:bapenda@surakarta.go.id">bapenda@surakarta.go.id</a> e. Website: <a href="http://bapenda.surakarta.go.id">bapenda.surakarta.go.id</a> f. Laporan mas wali g. Instagram : <a href="https://www.instagram.com/bapendasurakarta">bapendasurakarta</a> h. WhatsApp Pelayanan Pajak Daerah: - 08112907600 - 088808081945 i. SP4N LAPOR
	<b>Komponen SP yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (manufacturing) meliputi:</b>	
7.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Pelayanan Publik No. 25 Tahun 2009; 2. Peraturan Menteri PAN & RB No. 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur; 3. Peraturan Daerah Kota Surakarta Nomor 14 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah Dan Retribusi Daerah; 4. Peraturan Daerah Kota Surakarta Nomor 6 Tahun 2023 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2021 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah; 5. Peraturan Walikota Nomor 11.1 Tahun 2021 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan di Lingkungan Pemerintah Kota Surakarta; 6. Peraturan Walikota Nomor 13 Tahun 2023 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Badan Daerah.
8.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan minimal S1 2. Memiliki Pengetahuan di Pengisian SPTPD dan Penerbitan SKPD Restoran, Hiburan, Parkir, Hotel 3. Memahami Regulasi yang sudah ditetapkan 4. Memahami Undang - Undang yang terkait

NO	KOMPONEN	URAIAN
		5. Mampu berkomunikasi dan berkoordinasi dengan baik 6. Mampu mengoperasikan komputer/laptop 7. Tekun dan teliti
9.	Pengawasan internal	1. Kegiatan Audit oleh Inspektorat
10.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	1. Komputer/ Laptop 2. Printer 3. Aplikasi E-Layanan 4. Aplikasi SIMPATDA 5. Aplikasi E-SPTPD 6. ATK 7. Jaringan Internet 8. Telepon/ Hp 9. Almari/Rak Arsip 10. Mushola 11. Toilet 12. Ruang Front Office
11.	Jumlah Pelaksana	7 Orang (termasuk struktural)
12.	Jaminan Pelayanan	1. Kode etik 2. Maklumat pelayanan
13.	Jaminan Keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tersimpannya dokumen di data base 2. Terbackupnya dokumen pada Aplikasi 3. Backup data secara berkala 1 bulan sekali 4. Ruang arsip yang sesuai standar kearsipan 5. E-Arsip 6. Apar (alat pemadam kebakaran) 7. CCTV
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. E-Kinerja 2. Evaluasi Kinerja 360 Derajat 3. Dilakukan penilaian SKM

Lampiran Nomor	<b>BAPENDA/BID_PENETAPAN/SP/II/2024/4</b>
Revisi ke	<b>02</b>

**STANDAR PELAYANAN BADAN PENDAPATAN DAERAH  
KOTA SURAKARTA**

Nama Unit Pelayanan : Bidang Penetapan

Jenis Pelayanan : Pelayanan BPHTB

NO	KOMPONEN	URAIAN
	<b>Komponen SP yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (service delivery) meliputi</b>	
1.	Persyaratan	<p><b>PERSYARATAN UMUM</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Scan Asli KK, KTP</li> <li>2. Scan Asli Sertifikat</li> <li>3. Denah Lokasi</li> <li>4. Foto Lokasi</li> <li>5. Scan Asli SPPT PBB Tahun terakhir</li> <li>6. Surat Keterangan Lunas PBB 10 tahun</li> <li>7. Surat Kuasa dari Wajib Pajak apabila dikuasakan</li> <li>8. Scan Surat Pernyataan Kebenaran yang bermeterai</li> <li>9. Surat Keterangan Kesesuaian NOP</li> </ol> <p><b>PERSYARATAN KHUSUS</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Scan Asli Kwitansi Jual Beli apabila perolehan hak karena jual beli</li> <li>2. Scan Asli Surat Kematian apabila perolehan hak karena waris atau hibah wasiat</li> <li>3. Scan Asli Surat Keterangan Waris apabila perolehan hak karena waris</li> <li>4. Scan Asli Keterangan Hibah apabila perolehan hak karena hibah</li> <li>5. Scan Asli Risalah Lelang apabila diperlukan</li> <li>6. Sket Gambar dari BPN apabila diperlukan</li> <li>7. Surat Keputusan Perolehan Hak dari BPN apabila diperlukan</li> </ol>

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<p>8. Scan Asli Penetapan Pengadilan apabila diperlukan.</p> <p>9. Aplikasi E-Layanan dan Aplikasi E-BPHTB</p>
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemohon mengecek kesesuaian NOP melalui E-BPHTB</li> <li>2. Pemohon meng- upload data persyaratan ke aplikasi E-BPHTB;</li> <li>3. CSO melakukan verifikasi kelengkapan berkas persyaratan;</li> <li>4. Bidang Penetapan melakukan verifikasi data.</li> <li>5. Mencetak SSPD</li> <li>6. Menetapkan id billing dan Mencetak SSPD</li> <li>7. Mengirimkan ke pemohon melalui on line</li> <li>8. Pemohon melakukan pembayaran maksimal 7 hari berikutnya, apabila lebih dari 7 hari maka proses kembali ke awal.</li> <li>9. Bidang Penetapan melakukan persetujuan dengan memberikan validasi</li> <li>10. Melakukan cek lapangan oleh Korwil atau Ketetapan Baru berdasarkan perhitungan oleh Bidang Penetapan.</li> <li>11. Cek Lapangan dilakukan dalam hal: <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Tanah kosong</li> <li>b. Wilayah tingkat pengembangan tinggi</li> <li>c. Wilayah yang dikembangkan sebagai kompleks perumahan</li> <li>d. Wilayah jalan strategis</li> <li>e. Perbandingan luas tanah dan bangunan tidak proporsional</li> <li>f. NJOP bangunan rendah;</li> </ol> <p>Dalam jangka waktu maksimal 7 hari kerja</p> </li> <li>12. Menyerahkan hasil penelitian lapangan ke Back Office sebagai bahan pertimbangan Kasubid Perhitungan dan Penetapan;</li> <li>13. Bidang Penetapan Menetapkan jadwal klarifikasi</li> <li>14. Apabila kurang bayar akan diterbitkan</li> </ol>

NO	KOMPONEN	URAIAN
		SKPDKB 15. Pemohon melakukan pembayaran kurang bayar 16. Bidang Penetapan melakukan validasi 17. Menyerahkan SSPD dan/atau SKPDKB tervalidasi ke Wajib Pajak.
3.	Jangka waktu pelayanan	2 hari kerja tanpa Cek Lapangan dan 7 hari kerja dengan Cek Lapangan
4.	Biaya/Tarif	<b>Gratis</b>
5.	Produk Pelayanan	SSPD-BPHTB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	Melalui : a. ULAS b. Telepon (0271) 638893 c. Kunjungan Langsung d. Email: <a href="mailto:bapenda@surakarta.go.id">bapenda@surakarta.go.id</a> e. Website: <a href="http://bapenda.surakarta.go.id">bapenda.surakarta.go.id</a> f. Laporan mas wali g. Instagram : <a href="https://www.instagram.com/bapendasurakarta">bapendasurakarta</a> h. WhatsApp Pelayanan Pajak Daerah: - 08112907600 - 088808081945 i. SP4N LAPOR
<b>Komponen SP yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (manufacturing) meliputi:</b>		
7.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Pelayanan Publik No. 25 Tahun 2009; 2. Peraturan Menteri PAN & RB No. 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur; 3. Peraturan Daerah Kota Surakarta Nomor 13 Tahun 2010 Tentang BPHTB; 4. Peraturan Daerah Kota Surakarta Nomor 13 Tahun 2011 Tentang PBB; 5. Peraturan Daerah Kota Surakarta Nomor 14 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah Dan Retribusi Daerah; 6. Peraturan Daerah Kota Surakarta Nomor 6 Tahun 2023 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2021

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<p>tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah;</p> <p>7. Peraturan Walikota Nomor 11.1 Tahun 2021 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan di Lingkungan Pemerintah Kota Surakarta;</p> <p>8. Peraturan Walikota Nomor 13 Tahun 2023 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Badan Daerah.</p>
8.	Kompetensi pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pendidikan minimal D3</li> <li>2. Menguasai Regulasi tentang Pajak Daerah dan BPHTB</li> <li>3. Memahami Undang - Undang yang terkait</li> <li>4. Memahami Perda Pajak Daerah dan Perwali tentang Air Tanah</li> <li>5. Mampu berkomunikasi dan berkoordinasi dengan baik</li> <li>6. Mampu mengoperasikan komputer/laptop</li> <li>7. Tekun dan teliti</li> </ol>
9.	Pengawasan internal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kegiatan Audit oleh Inspektorat</li> </ol>
10.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Komputer/ Laptop</li> <li>2. Printer</li> <li>3. Aplikasi E -Layanan dan Aplikasi E- BPHTB</li> <li>4. ATK</li> <li>5. Jaringan Internet</li> <li>6. Telepon/ Hp</li> <li>7. Almari/Rak Arsip</li> <li>8. Mushola</li> <li>9. Toilet</li> <li>10. Ruang Front Office</li> </ol>
11.	Jumlah Pelaksana	7 Orang (termasuk struktural)
12.	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kode etik</li> <li>2. Maklumat pelayanan</li> </ol>
13.	Jaminan Keamanan dan keselamatan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tersimpannya dokumen di data base</li> <li>2. Terbackupnya dokumen pada Aplikasi</li> <li>3. Backup data secara berkala 1 bulan sekali</li> <li>4. Ruang arsip yang sesuai standar kearsipan</li> </ol>

<b>NO</b>	<b>KOMPONEN</b>	<b>URAIAN</b>
		5. E-Arsip 6. Apar (alat pemadam kebakaran) 7. CCTV
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. E-Kinerja 2. Evaluasi Kinerja 360 Derajat 3. Dilakukan penilaian SKM



Lampiran Nomor	<b>BAPENDA/BID_PENETAPAN/SP/II/2024/3</b>
Revisi ke	<b>02</b>

**STANDAR PELAYANAN BADAN PENDAPATAN DAERAH  
KOTA SURAKARTA**

Nama Unit Pelayanan : Bidang Penetapan

Jenis Pelayanan : Penerbitan SKPD Air Tanah

<b>NO</b>	<b>KOMPONEN</b>	<b>URAIAN</b>
	<b>Komponen SP yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (service delivery) meliputi</b>	
1.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Laporan hasil penggunaan meter per wajib pajak</li> <li>2. Barcode</li> <li>3. Aplikasi SIPANGKUR ABAH</li> <li>4. Handphone Android</li> </ol>
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mencatat penggunaan per meter air tanah per WP;</li> <li>2. Melakukan perhitungan dan penetapan;</li> <li>3. Mencetak penetapan SKPD air tanah;</li> <li>4. Menyerahkan SKPD air tanah ke Korwil;</li> <li>5. Menyerahkan SKPD air tanah kepada Wajib Pajak.</li> </ol>
3.	Jangka waktu pelayanan	3 hari kerja
4.	Biaya/Tarif	<b>Gratis</b>
5.	Produk Pelayanan	SKPD Air Tanah
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<p>Melalui :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. ULAS</li> <li>b. Telepon (0271) 638893</li> <li>c. Kunjungan Langsung</li> <li>d. Email: <a href="mailto:bapenda@surakarta.go.id">bapenda@surakarta.go.id</a></li> <li>e. Website: <a href="http://bapenda.surakarta.go.id">bapenda.surakarta.go.id</a></li> <li>f. Lapor mas wali</li> <li>g. Instagram : <a href="https://www.instagram.com/bapendasurakarta">bapendasurakarta</a></li> <li>h. WhatsApp Pelayanan Pajak Daerah: <ul style="list-style-type: none"> <li>- 08112907600</li> <li>- 088808081945</li> </ul> </li> <li>i. SP4N LAPOR</li> </ol>

NO	KOMPONEN	URAIAN
<p><b>Komponen SP yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (manufacturing) meliputi:</b></p>		
7.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang Pelayanan Publik No. 25 Tahun 2009;</li> <li>2. Peraturan Menteri PAN &amp; RB No. 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur;</li> <li>3. Peraturan Daerah Kota Surakarta Nomor 14 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah Dan Retribusi Daerah;</li> <li>4. Peraturan Walikota Surakarta Nomor 3-D Tahun 2011 tentang Penetapan Nilai Perolehan Air Tanah;</li> <li>5. Peraturan Daerah Kota Surakarta Nomor 6 Tahun 2023 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2021 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah;</li> <li>6. Peraturan Walikota Nomor 11.1 Tahun 2021 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan di Lingkungan Pemerintah Kota Surakarta;</li> <li>7. Peraturan Walikota Nomor 13 Tahun 2023 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Badan Daerah.</li> </ol>
8.	Kompetensi pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pendidikan minimal D3</li> <li>2. Memiliki Pengetahuan di Penerbitan SKPD Air Tanah</li> <li>3. Memahami Undang - Undang yang terkait</li> <li>4. Memahami Perda Pajak Daerah dan Perwali tentang Air Tanah</li> <li>5. Mampu berkomunikasi dan berkoordinasi dengan baik</li> <li>6. Mampu mengoperasikan komputer/laptop</li> <li>7. Tekun dan teliti</li> <li>8. Menguasai aplikasi SIMPATDA</li> </ol>
9.	Pengawasan internal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kegiatan Audit oleh Inspektorat</li> </ol>

NO	KOMPONEN	URAIAN
10.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Komputer/ Laptop</li> <li>2. Printer</li> <li>3. Aplikasi SIPANGKUR ABAH</li> <li>4. ATK</li> <li>5. Jaringan Internet</li> <li>6. Telepon/ Hp</li> <li>7. Almari/Rak Arsip</li> <li>8. Mushola</li> <li>9. Toilet</li> <li>10. Ruang Front Office</li> <li>11. Meteran</li> <li>12. Kamera</li> <li>13. Kendaraan roda 2/4</li> </ol>
11.	Jumlah Pelaksana	7 Orang (termasuk struktural)
12.	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kode etik</li> <li>2. Maklumat pelayanan</li> </ol>
13.	Jaminan Keamanan dan keselamatan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tersimpannya dokumen di data base</li> <li>2. Terbackupnya dokumen pada Aplikasi</li> <li>3. Backup data secara berkala 1 bulan sekali</li> <li>4. Ruang arsip yang sesuai standar kearsipan</li> <li>5. E-Arsip</li> <li>6. Apar (alat pemadam kebakaran)</li> <li>7. CCTV</li> </ol>
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. E-Kinerja</li> <li>2. Evaluasi Kinerja 360 Derajat</li> <li>3. Dilakukan penilaian SKM</li> </ol>

Lampiran Nomor	<b>BAPENDA/BID_PENETAPAN/SP/II/2023/6</b>
Revisi ke	<b>02</b>

**STANDAR PELAYANAN BADAN PENDAPATAN DAERAH  
KOTA SURAKARTA**

Nama Unit Pelayanan : Bidang Penetapan

Jenis Pelayanan : Penetapan Pajak Daerah secara Jabatan

NO	KOMPONEN	URAIAN
	<b>Komponen SP yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (service delivery) meliputi</b>	
1.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Surat teguran</li> <li>2. Surat laporan</li> <li>3. Surat tugas</li> </ol>
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Menerbitkan surat teguran 1, Apabila Wajib Pajak tidak menyampaikan SPTPD (tidak melaksanakan kewajiban pembayaran pajak daerah). Tujuh hari setelah Surat teguran 1 tidak ada tanggapan dari wajib pajak, Bidang Penagihan menerbitkan surat teguran ke 2, Tujuh hari setelah Surat teguran 2 tidak ada tanggapan selanjutnya Bidang Penagihan melaporkan ke Kepala Badan untuk dilaksanakan observasi lapangan;</li> <li>2. Melaksanakan observasi lapangan dan melaporkan hasil observasi ke Kepala Badan;</li> <li>3. Menerima hasil observasi lapangan selanjutnya menugaskan Bidang Dafda dan Penetapan untuk melakukan penetapan secara jabatan dan menerbitkan SKPDKB;</li> <li>4. Menetapkan secara jabatan berdasarkan hasil observasi lapangan dan menerbitkan SKPDKB selanjutnya menyampaikan SKPDKB kepada wajib pajak.</li> </ol>
3.	Jangka waktu pelayanan	5 hari kerja
4.	Biaya/Tarif	<b>Gratis</b>
5.	Produk Pelayanan	SKPDKB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<p>Melalui :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. ULAS</li> <li>b. Telepon (0271) 638893</li> </ol>

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<ul style="list-style-type: none"> <li>c. Kunjungan Langsung</li> <li>d. Email: bapenda@surakarta.go.id</li> <li>e. Website: bapenda.surakarta.go.id</li> <li>f. Laporan mas wali</li> <li>g. Instagram : bapendasurakarta</li> <li>h. WhatsApp Pelayanan Pajak Daerah: <ul style="list-style-type: none"> <li>- 08112907600</li> <li>- 088808081945</li> </ul> </li> <li>i. SP4N LAPOR</li> </ul>
	<p><b>Komponen SP yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (manufacturing) meliputi:</b></p>	
7.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang Pelayanan Publik No. 25 Tahun 2009;</li> <li>2. Peraturan Daerah Kota Surakarta Nomor 14 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah Dan Retribusi Daerah;</li> <li>3. Peraturan Daerah Kota Surakarta Nomor 6 Tahun 2023 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2021 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah;</li> <li>4. Peraturan Walikota Nomor 11.1 Tahun 2021 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan di Lingkungan Pemerintah Kota Surakarta;</li> <li>5. Peraturan Walikota Nomor 13 Tahun 2023 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Badan Daerah.</li> </ol>
8.	Kompetensi pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pendidikan minimal D3</li> <li>2. Memiliki Pengetahuan di Penetapan Pajak Daerah secara Jabatan</li> <li>3. Menguasai Perda Pajak Daerah</li> <li>4. Memahami Undang - Undang yang terkait</li> <li>5. Mampu berkomunikasi dan berkoordinasi dengan baik</li> <li>6. Mampu mengoperasikan komputer/laptop</li> <li>7. Tekun dan teliti</li> </ol>
9.	Pengawasan internal	Kegiatan Audit oleh Inspektorat
10.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Komputer/ Laptop</li> <li>2. Printer</li> </ol>

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<ul style="list-style-type: none"> <li>3. ATK</li> <li>4. Jaringan Internet</li> <li>5. Telepon/ Hp</li> <li>6. Almari/RakArsip</li> <li>7. Mushola</li> <li>8. Toilet</li> <li>9. Ruang Front Office</li> <li>10. Kendaraanroda 2/4</li> </ul>
11.	Jumlah Pelaksana	7 Orang (termasuk struktural)
12.	Jaminan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Kode etik</li> <li>2. Maklumat pelayanan</li> </ul>
13.	Jaminan Keamanan dan keselamatan pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Tersimpannya dokumen di data base</li> <li>2. Terbackupnya dokumen pada Aplikasi</li> <li>3. Backup data secara berkala 1 bulan sekali</li> <li>4. Ruang arsip yang sesuai standar kearsipan</li> <li>5. E-Arsip</li> <li>6. Apar (alat pemadam kebakaran)</li> <li>7. CCTV</li> </ul>
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. E-Kinerja</li> <li>2. Evaluasi Kinerja 360 Derajat</li> <li>3. Dilakukan penilaian SKM</li> </ul>

Lampiran No	<b>BAPENDA/BID_PENAGIHAN/SP/II/2024/11</b>
Revisi ke	<b>02</b>

**STANDAR PELAYANAN BADAN PENDAPATAN DAERAH  
KOTA SURAKARTA**

Nama Unit Pelayanan : Bidang Penagihan

Jenis Pelayanan : Pelayanan Permohonan Keringanan Pajak

<b>NO</b>	<b>KOMPONEN</b>	<b>URAIAN</b>
1.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Surat Permohonan</li> <li>2. FC SKPD/STPD/SPPT</li> <li>3. FC identitas Wajib Pajak, dan identitas Kuasa Wajib Pajak dalam hal dikuasakan.</li> <li>4. Surat Kuasa dari Wajib Pajak dalam hal dikuasakan</li> <li>5. Surat pernyataan besarnya penghasilan/surat keterangan tidak mampu dari kelurahan</li> <li>6. FC rekening listrik/PDAM/Telepon</li> <li>7. Melampirkan laporan keuangan jika alasan permohonan keringanan karena mengalami kerugian usaha.</li> </ol>
2.	Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Bidang Penagihan memeriksa kelengkapan persyaratan pengajuan pengurangan dari wajib pajak yang sudah di unggah melalui aplikasi E- Layanan;</li> <li>2. Mengajukan validasi;</li> <li>3. Kepala Bapenda Meng-approve pengajuan pengurangan pajak. Menerbitkan Surat Keputusan Pengurangan Pajak.</li> </ol>
3.	Waktu Pelayanan	Maksimal 5 hari kerja sejak berkas permohonan diterima lengkap dan benar
4.	Biaya/Tarif	<b>Gratis</b>
5.	Produk	Surat Keputusan Pengurangan Pajak
6.	Pengelolaan Pengaduan	<p>Melalui :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. ULAS</li> <li>b. Telepon (0271) 638893</li> <li>c. Kunjungan Langsung</li> <li>d. Email: <a href="mailto:bapenda@surakarta.go.id">bapenda@surakarta.go.id</a></li> <li>e. Website: <a href="http://bapenda.surakarta.go.id">bapenda.surakarta.go.id</a></li> </ol>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>f. Laporan mas wali</li> <li>g. Instagram : bapendasurakarta</li> <li>h. WhatsApp Pelayanan Pajak Daerah: <ul style="list-style-type: none"> <li>- 08112907600</li> <li>- 088808081945</li> </ul> </li> <li>i. SP4N LAPOR</li> </ul>
<p><b>Komponen SP yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (<i>manufacturing</i>)</b></p>		
7.	Dasar hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang Undang-Undang No.25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik;</li> <li>2. Peraturan Daerah No. 14 Tahun 2012 Tentang Pelayanan Publik;</li> <li>3. Peraturan Daerah Kota Surakarta Nomor 14 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah Dan Retribusi Daerah;</li> <li>4. Peraturan Daerah Kota Surakarta Nomor 6 Tahun 2023 tentang Perubahan Atas Perda Kota Surakarta Nomor 8 Tahun 2021 Tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah;</li> <li>5. Peraturan Walikota Surakarta Nomor 11.1 Tahun 2021 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Di Lingkungan Pemerintah Kota Surakarta;</li> <li>6. Peraturan Walikota Surakarta Nomor 13 Tahun 2023 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Badan Daerah.</li> </ol>
8.	Sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Komputer / Laptop</li> <li>2. Printer</li> <li>3. ATK</li> <li>4. Jaringan Internet</li> <li>5. Aplikasi E-Layanan</li> <li>6. Almari / Rak Arsip</li> <li>7. Telepon / Hp</li> <li>8. Ruang Front Office</li> <li>9. Ruang Konsultasi</li> <li>10. Ruang Laktasi</li> <li>11. Mushola</li> <li>12. Toilet</li> <li>13. AC</li> </ol>
9.	Kompetensi pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pendidikan minimal D3</li> <li>2. Memiliki pengetahuan di bidang Pajak Daerah</li> <li>3. Mampu mengoperasikan komputer dan aplikasi E-Layanan</li> <li>4. Memahami Undang-Undang yang terkait</li> <li>5. Mampu berkomunikasi dan berkoordinasi dengan baik</li> </ol>



		<ul style="list-style-type: none"> <li>6. Tekun dan teliti</li> <li>7. Memiliki integritas</li> </ul>
10.	Pengawasan internal	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Kegiatan Audit dari Inspektorat.</li> </ul>
11.	Jumlah pelaksana	6 Orang (termasuk struktural)
12.	Jaminan pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Kode Etik</li> <li>2. Maklumat Pelayanan</li> </ul>
13.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Tersimpannya dokumen di data base.</li> <li>2. Terbackupnya dokumen pada aplikasi.</li> <li>3. Backup data secara berkala 1 bulan sekali.</li> <li>4. Ruang arsip yang sesuai standar kearsipan.</li> <li>5. E-Arsip.</li> <li>6. Apar (alat pemadam kebakaran)</li> <li>7. CCTV</li> </ul>
14.	Evaluasi kinerja pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. E-Kinerja.</li> <li>2. Evaluasi Kinerja 360 Derajat.</li> <li>3. Dilakukan penilaian SKM.</li> </ul>

Lampiran No	<b>BAPENDA/BID_PENAGIHAN/SP/II/2024/14</b>
Revisi ke	<b>02</b>

**STANDAR PELAYANAN BADAN PENDAPATAN DAERAH  
KOTA SURAKARTA**

Nama Unit Pelayanan : Bidang Penagihan  
 Jenis Pelayanan : Pelayanan Permohonan Keberatan  
 Ketetapan Pajak

<b>NO</b>	<b>KOMPONEN</b>	<b>URAIAN</b>
1.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Surat permohonan keberatan dan alasan yang jelas.</li> <li>2. FC SKPD/STPD/SPPT/SKPKDB/SKPKDBT/ SKPDLB/ SKPDN</li> <li>3. FC identitas Wajib Pajak, dan identitas Kuasa Wajib Pajak dalam hal dikuasakan.</li> <li>4. Surat Kuasa dari Wajib Pajak dalam hal dikuasakan</li> <li>5. FC bukti kepemilikan tanah</li> <li>6. FC IMB / PBG</li> <li>7. FC bukti pendukung lainnya.</li> </ol>
2.	Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Bidang Penagihan memeriksa kelengkapan persyaratan pengajuan keberatan ketetapan pajak dari wajib pajak yang sudah di unggah melalui aplikasi E- Layanan;</li> <li>2. Mengajukan validasi;</li> <li>3. Pemeriksaan / penelitian objek pajak;</li> <li>4. Kepala Bapenda Meng-approve pengajuan keberatan ketetapan pajak. Menerbitkan Surat Keputusan Keberatan Ketetapan Pajak.</li> </ol>
3.	Waktu Pelayanan	Maksimal 14 hari kerja sejak berkas permohonan diterima lengkap dan benar
4.	Biaya/Tarif	<b>Gratis</b>
5.	Produk	Surat Keputusan Keberatan Ketetapan Pajak
6.	Pengelolaan Pengaduan	Melalui : a. ULAS

		<ul style="list-style-type: none"> <li>b. Telepon (0271) 638893</li> <li>c. Kunjungan Langsung</li> <li>d. Email: <a href="mailto:bapenda@surakarta.go.id">bapenda@surakarta.go.id</a></li> <li>e. Website: <a href="http://bapenda.surakarta.go.id">bapenda.surakarta.go.id</a></li> <li>f. Lapor mas wali</li> <li>g. Instagram : <a href="https://www.instagram.com/bapendasurakarta">bapendasurakarta</a></li> <li>h. WhatsApp Pelayanan Pajak Daerah: <ul style="list-style-type: none"> <li>- 08112907600</li> <li>- 088808081945</li> </ul> </li> <li>i. SP4N LAPOR</li> </ul>
<b>Komponen SP yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (<i>manufacturing</i>)</b>		
7.	Dasar hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang Undang-Undang No.25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik;</li> <li>2. Peraturan Daerah Kota Surakarta Nomor 13 Tahun 2010 tentang Bea Perolehan Hak Atas Tanah dan Bangunan;</li> <li>3. Peraturan Daerah Kota Surakarta Nomor 13 Tahun 2011 tentang Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan;</li> <li>4. Peraturan Daerah No. 12 Tahun 2012 Tentang Pelayanan Publik;</li> <li>5. Peraturan Daerah Kota Surakarta Nomor 14 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah Dan Retribusi Daerah;</li> <li>6. Peraturan Daerah Kota Surakarta Nomor 6 Tahun 2023 tentang Perubahan Atas Perda Kota Surakarta Nomor 8 Tahun 2021 Tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah;</li> <li>7. Peraturan Walikota Surakarta Nomor 11.1 Tahun 2021 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Di Lingkungan Pemerintah Kota Surakarta;</li> <li>8. Peraturan Walikota Surakarta Nomor 13 Tahun 2023 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Badan Daerah.</li> </ol>
8.	Sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Komputer / Laptop</li> <li>2. Printer</li> <li>3. ATK</li> <li>4. Jaringan Internet</li> <li>5. Aplikasi E-Layanan</li> <li>6. Almari / Rak Arsip</li> </ol>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>7. Telepon / Hp</li> <li>8. Ruang Front Office</li> <li>9. Ruang Konsultasi</li> <li>10. Ruang Laktasi</li> <li>11. Mushola</li> <li>12. Toilet</li> <li>13. AC</li> </ul>
9.	Kompetensi pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Pendidikan minimal D3</li> <li>2. Memiliki pengetahuan di bidang Pajak Daerah</li> <li>3. Mampu mengoperasikan komputer dan aplikasi E-Layanan</li> <li>4. Memahami Undang-Undang yang terkait</li> <li>5. Mampu berkomunikasi dan berkoordinasi dengan baik</li> <li>6. Tekun dan teliti</li> <li>7. Memiliki integritas</li> </ul>
10.	Pengawasan internal	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Kegiatan Audit dari Inspektorat.</li> </ul>
11.	Jumlah pelaksana	8 Orang (termasuk struktural)
12.	Jaminan pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Kode Etik</li> <li>2. Maklumat Pelayanan</li> </ul>
13.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Tersimpannya dokumen di data base.</li> <li>2. Terbackupnya dokumen pada aplikasi.</li> <li>3. Backup data secara berkala 1 bulan sekali.</li> <li>4. Ruang arsip yang sesuai standar kearsipan.</li> <li>5. E-Arsip.</li> <li>6. Apar (alat pemadam kebakaran)</li> <li>7. CCTV</li> </ul>
14.	Evaluasi kinerja pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. E-Kinerja.</li> <li>2. Evaluasi Kinerja 360 Derajat.</li> <li>3. Dilakukan penilaian SKM.</li> </ul>

Lampiran Nomor	<b>BAPENDA/BID_PENAGIHAN/SP/II/2024/15</b>
Revisi ke	<b>02</b>

**STANDAR PELAYANAN BADAN PENDAPATAN DAERAH  
KOTA SURAKARTA**

Nama Unit Pelayanan : Bidang Penagihan

Jenis Pelayanan : Pelayanan Permohonan Penundaan  
Pembayaran Pajak

<b>NO</b>	<b>KOMPONEN</b>	<b>URAIAN</b>
1.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Surat Permohonan</li> <li>2. FC SKPD atau STPD</li> <li>3. FC Identitas Wajib Pajak, dan identitas Kuasa Wajib Pajak dalam dikuasakan.</li> <li>4. Surat Kuasa dari Wajib Pajak dalam hal dikuasakan</li> </ol>
2.	Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Bidang Penagihan memeriksa kelengkapan persyaratan pengajuan penundaan dari wajib pajak yang sudah di unggah melalui aplikasi E- Layanan;</li> <li>2. Mengajukan validasi;</li> <li>3. Kepala Bapenda meng-approve pengajuan penundaan pajak. Menerbitkan Surat Keputusan Penundaan Pajak.</li> </ol>
3.	Waktu Pelayanan	Maksimal 5 hari kerja sejak berkas permohonan diterima lengkap dan benar
4.	Biaya/Tarif	<b>Gratis</b>
5.	Produk	Surat Keputusan Penundaan Pembayaran Pajak.
6.	Pengelolaan Pengaduan	<p>Melalui :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. ULAS</li> <li>b. Telepon (0271) 638893</li> <li>c. Kunjungan Langsung</li> <li>d. Email: <a href="mailto:bapenda@surakarta.go.id">bapenda@surakarta.go.id</a></li> <li>e. Website: <a href="http://bapenda.surakarta.go.id">bapenda.surakarta.go.id</a></li> <li>f. Lapormas wali</li> </ol>

		<p>g. Instagram : bapendasurakarta</p> <p>h. WhatsApp Pelayanan Pajak Daerah:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 08112907600</li> <li>- 088808081945</li> </ul> <p>i. SP4N LAPOR</p>
<p><b>Komponen SP yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (<i>manufacturing</i>)</b></p>		
7.	Dasar hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik;</li> <li>2. Peraturan Daerah Kota Surakarta Nomor 13 Tahun 2010 tentang Bea Perolehan Hak Atas Tanah dan Bangunan;</li> <li>3. Peraturan Daerah Kota Surakarta Nomor 13 Tahun 2011 tentang Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan;</li> <li>4. Peraturan Daerah No. 12 Tahun 2012 Tentang Pelayanan Publik;</li> <li>5. Peraturan Daerah Kota Surakarta Nomor 14 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah Dan Retribusi Daerah;</li> <li>6. Peraturan Daerah Kota Surakarta Nomor 6 Tahun 2023 tentang Perubahan Atas Perda Kota Surakarta Nomor 8 Tahun 2021 Tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah;</li> <li>7. Peraturan Walikota Surakarta Nomor 11.1 Tahun 2021 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Di Lingkungan Pemerintah Kota Surakarta;</li> <li>8. Peraturan Walikota Nomor 13 Tahun 2023 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Badan Daerah.</li> </ol>
8.	Sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Komputer</li> <li>2. Printer</li> <li>3. ATK</li> <li>4. Jaringan Internet</li> <li>5. Aplikasi E-Layanan</li> <li>6. Almari / Rak Arsip.</li> </ol>
9.	Kompetensi pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pendidikan minimal D3.</li> <li>2. Memiliki pengetahuan di bidang Pajak Daerah,</li> <li>3. Mampu mengoperasikan komputer dan aplikasi E-Layanan.</li> <li>4. Mampu berkomunikasi dan berkoordinasi dengan baik</li> <li>5. Memiliki integritas.</li> </ol>
10.	Pengawasan internal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kegiatan Audit dari Inspektorat.</li> </ol>

11.	Jumlah pelaksana	6 Orang (termasuk struktural)
12.	Jaminan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kode Etik</li> <li>2. Maklumat Pelayanan</li> </ol>
13;	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tersimpannya dokumen di data base.</li> <li>2. Tebackupnya dokumen pada aplikasi.</li> <li>3. Backup data secara berkala 1 bulan sekali.</li> <li>4. Ruang arsip yang sesuai standar kearsipan.</li> <li>5. E-Arsip.</li> <li>6. Apar (Alat pemadam kebakaran)</li> <li>7. CCTV</li> </ol>
14.	Evaluasi kinerja pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. E-Kinerja.</li> <li>2. Evaluasi Kinerja 360 Derajat.</li> <li>3. Dilakukan penilaian SKM.</li> </ol>

Lampiran Nomor	<b>BAPENDA/BID_PENAGIHAN/SP/II/2024/12</b>
Revisi ke	<b>01</b>

**STANDAR PELAYANAN BADAN PENDAPATAN DAERAH  
KOTA SURAKARTA**

Nama Unit Pelayanan : Bidang Penagihan  
 Jenis Pelayanan : Pelayanan Permohonan Penghapusan/  
 Pengurangan Sanksi Administrasi

<b>NO</b>	<b>KOMPONEN</b>	<b>URAIAN</b>
1.	Persyaratan	1. Surat/Formulir Permohonan 2. FC SKPD/STPD/SPPT 3. FC identitas Wajib Pajak, dan identitas Kuasa Wajib Pajak dalam hal dikuasakan. 4. Surat Kuasa dari Wajib Pajak dalam hal dikuasakan 5. Surat pernyataan besarnya penghasilan/surat keterangan tidak mampu dari kelurahan 6. FC rekening listrik/PDAM/Telepon,
2.	Prosedur	1. Wajib pajak mengajukan penghapusan / pengurangan sanksi administrasi berdasarkan alasan dengan persyaratan lengkap melalui CSO; 2. Kepala Bidang Penagihan membuat pertimbangan dan diteruskan ke Kasubid Keberatan untuk berkoordinasi dengan Bidang Dafda dan Penetapan (Tim Lapangan); 3. Kasubid Keberatan membuat jadwal penelitian lapangan; 4. Kasubid Keberatan membuat Berita Acara Penelitian Lapangan dan telaahan serta membuat Surat Keputusan untuk disampaikan ke Kepala Bidang Penagihan; 5. Apabila Kepala Badan menyetujui, Surat Keputusan disampaikan ke Bidang Penagihan untuk diteruskan ke wajib pajak, apabila tidak menyetujui berkas dikembalikan ke Bidang Penagihan proses perbaikan; 6. Wajib pajak menerima Surat Keputusan Pembebasan Pajak.



3.	Waktu Pelayanan	Maksimal 5 hari kerja sejak berkas permohonan diterima lengkap dan benar
4.	Biaya/Tarif	<b>Gratis</b>
5.	Produk	Surat Keputusan Penghapusan Sanksi Administrasi (Berita Acara Rekonsiliasi)
6.	Pengelolaan Pengaduan	Melalui : <ul style="list-style-type: none"> <li>a. ULAS</li> <li>b. Telepon (0271) 638893</li> <li>c. Kunjungan Langsung</li> <li>d. Email: <a href="mailto:bapenda@surakarta.go.id">bapenda@surakarta.go.id</a></li> <li>e. Website: <a href="http://bapenda.surakarta.go.id">bapenda.surakarta.go.id</a></li> <li>f. Lapor mas wali</li> <li>g. Instagram : <a href="https://www.instagram.com/bapendasurakarta">bapendasurakarta</a></li> <li>h. WhatsApp Pelayanan Pajak Daerah: <ul style="list-style-type: none"> <li>- 08112907600</li> <li>- 088808081945</li> </ul> </li> <li>i. SP4N LAPOR</li> </ul>

**Komponen SP yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**

7.	Dasar hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang Undang-Undang No.25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik;</li> <li>2. Peraturan Daerah Kota Surakarta Nomor 13 Tahun 2010 tentang Bea Perolehan Hak Atas Tanah dan Bangunan;</li> <li>3. Peraturan Daerah Kota Surakarta Nomor 13 Tahun 2011 tentang Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan;</li> <li>4. Peraturan Daerah No. 12 Tahun 2012 Tentang Pelayanan Publik;</li> <li>5. Peraturan Daerah Kota Surakarta Nomor 14 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah Dan Retribusi Daerah;</li> <li>6. Peraturan Daerah Kota Surakarta Nomor 6 Tahun 2023 tentang Perubahan Atas Perda Kota Surakarta Nomor 8 Tahun 2021 Tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah;</li> <li>7. Peraturan Walikota Surakarta Nomor 11.1 Tahun 2021 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Di Lingkungan Pemerintah Kota Surakarta;</li> <li>8. Peraturan Walikota Nomor 13 Tahun 2023 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas</li> </ol>
----	-------------	---

		dan Fungsi Serta Tata Kerja Badan Daerah.
8.	Sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Komputer / Laptop</li> <li>2. Printer</li> <li>3. ATK</li> <li>4. Jaringan Internet</li> <li>5. Aplikasi E-Layanan</li> <li>6. Almari / Rak Arsip</li> <li>7. Telepon / Hp</li> <li>8. Kendaraan Roda 2/4</li> <li>9. Ruang Front Office</li> </ol>
9.	Kompetensi pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pendidikan minimal D3</li> <li>2. Memiliki pengetahuan di bidang Pajak Daerah</li> <li>3. Mampu mengoperasikan komputer dan aplikasi E-Layanan</li> <li>4. Memahami Undang-Undang yang terkait</li> <li>5. Mampu berkomunikasi dan berkoordinasi dengan baik</li> <li>6. Tekun dan teliti</li> <li>7. Memiliki integritas</li> </ol>
10.	Pengawasan internal	1. Kegiatan Audit dari Inspektorat.
11.	Jumlah pelaksana	6 Orang (termasuk struktural)
12.	Jaminan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kode Etik</li> <li>2. Maklumat Pelayanan</li> </ol>
13.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tersimpannya dokumen di data base.</li> <li>2. Tebackupnya dokumen pada aplikasi.</li> <li>3. Backup data secara berkala 1 bulan sekali.</li> <li>4. Ruang arsip yang sesuai standar kearsipan.</li> <li>5. E-Arsip.</li> <li>6. Apar (alat pemadam kebakaran)</li> <li>7. CCTV</li> </ol>
14.	Evaluasi kinerja pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. E-Kinerja.</li> <li>2. Evaluasi Kinerja 360 Derajat.</li> <li>3. Dilakukan penilaian SKM</li> </ol>



Lampiran No	<b>BAPENDA/BID_PENAGIHAN/SP/II/2024/13</b>
Revisi ke	<b>02</b>

**STANDAR PELAYANAN BADAN PENDAPATAN DAERAH  
KOTA SURAKARTA**

Nama Unit Pelayanan : Bidang Penagihan

Jenis Pelayanan : Pelayanan Permohonan Restitusi Pajak

<b>NO</b>	<b>KOMPONEN</b>	<b>URAIAN</b>
1.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Surat Permohonan</li> <li>2. FC SKPD/STPD/SPPT</li> <li>3. SSPD (Surat Setoran Pajak Daerah).</li> <li>4. FC KTP Wajib Pajak dan/atau kuasanya atau identitas pemohon/</li> <li>5. Surat Kuasa dari Wajib Pajak dalam hal dikuasakan</li> <li>6. Nomor Rekening Bank Wajib Pajak dan/atau kuasanya.</li> </ol>
2.	Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Wajib Pajak menyerahkan berkas restitusi pajak</li> <li>2. Berkas diteruskan ke Kepala Bidang Penagihan</li> <li>3. Kepala Bidang Penagihan membuat pertimbangan atas usulan restitusi pajak</li> <li>4. Kasubid Penagihan dan keberatan melakukan verifikasi lapangan dan membuat telaahan</li> <li>5. Kepala Badan menandatangani surat keputusan yang telah diverifikasi oleh Kabid Penagihan</li> <li>6. Bidang Penagihan mengirimkan surat keputusan ke Bagian Hukum untuk dikoreksi dan diteruskan ke Walikota untuk di tandatangani</li> <li>7. Bidang Penagihan menerima surat keputusan setelah ditandatangani Walikota melalui tata cara surat masuk</li> </ol>

		8. Bidang Penagihan menggandakan dan mengarsipkan surat keputusan
3.	Waktu Pelayanan	Maksimal 15 hari kerja sejak berkas permohonan diterima lengkap dan benar
4.	Biaya/Tarif	<b>Gratis</b>
5.	Produk	Rekomendasi Teknis Pengembalian Kelebihan Pembayaran Pajak Daerah.
6.	Pengelolaan Pengaduan	Melalui :  a. ULAS b. Telepon (0271) 638893 c. Kunjungan Langsung d. Email: <a href="mailto:bapenda@surakarta.go.id">bapenda@surakarta.go.id</a> e. Website: <a href="http://bapenda.surakarta.go.id">bapenda.surakarta.go.id</a> f. Laporan mas wali g. Instagram : <a href="https://www.instagram.com/bapendasurakarta">bapendasurakarta</a> h. WhatsApp Pelayanan Pajak Daerah: - 08112907600 - 088808081945 i. SP4N LAPOR

**Komponen SP yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**

7.	Dasar hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang Undang-Undang No.25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik;</li> <li>2. Peraturan Daerah Kota Surakarta Nomor 13 Tahun 2010 tentang Bea Perolehan Hak Atas Tanah dan Bangunan;</li> <li>3. Peraturan Daerah Kota Surakarta Nomor 13 Tahun 2011 tentang Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan;</li> <li>4. Peraturan Daerah No. 12 Tahun 2012 Tentang Pelayanan Publik;</li> <li>5. Peraturan Daerah Kota Surakarta Nomor 14 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah Dan Retribusi Daerah;</li> <li>6. Peraturan Daerah Kota Surakarta Nomor 6 Tahun 2023 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Kota Surakarta Nomor 8 Tahun 2021 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah;</li> <li>7. Peraturan Walikota Surakarta Nomor 19-A Tahun 2018 tentang Tata Cara Pengembalian Kelebihan Pembayaran Pajak Daerah dan Retribusi Daerah;</li> <li>8. Peraturan Walikota Surakarta Nomor 11.1 Tahun 2021 tentang Pedoman Penyusunan</li> </ol>
----	-------------	---

		Standar Pelayanan Di Lingkungan Pemerintah Kota Surakarta; 9. Peraturan Walikota Nomor 13 Tahun 2023 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Badan Daerah.
8.	Sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas	1. Komputer 2. Printer 3. ATK 4. Jaringan Internet 5. Aplikasi E-Layanan 6. Almari / Rak Arsip.
9.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan minimal D3. 2. Memiliki pengetahuan di bidang Pajak Daerah, 3. Mampu mengoperasikan komputer dan aplikasi E-Layanan. 4. Mampu berkomunikasi dan berkoordinasi dengan baik 5. Memiliki integritas.
10.	Pengawasan internal	1. Kegiatan Audit dari Inspektorat
11.	Jumlah pelaksana	8 Orang (termasuk struktural)
12.	Jaminan pelayanan	1. Kode Etik 2. Maklumat Pelayanan
13;	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tersimpannya dokumen di data base. 2. Tebackupnya dokumen pada aplikasi. 3. Ruang arsip yang sesuai standar kearsipan. 4. E-Arsip.
14.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. E-Kinerja. 2. Evaluasi Kinerja 360 Derajat. 3. Dilakukan penilaian SKM

Lampiran Nomor	<b>BAPENDA/BID_PENAGIHAN/SP/II/2024/16</b>
Revisi ke	<b>00</b>

**STANDAR PELAYANAN BADAN PENDAPATAN DAERAH  
KOTA SURAKARTA**

Nama Unit Pelayanan : Bidang Penagihan

Jenis Pelayanan : Pelayanan Permohonan Angsuran  
Pembayaran Pajak

<b>NO</b>	<b>KOMPONEN</b>	<b>URAIAN</b>
1.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Surat Permohonan</li> <li>2. FC SKPDKB</li> <li>3. FC Identitas Wajib Pajak, dan identitas Kuasa Wajib Pajak dalam dikuasakan.</li> <li>4. Surat Kuasa dari Wajib Pajak dalam hal dikuasakan</li> </ol>
2.	Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Bidang Penagihan memeriksa kelengkapan persyaratan pengajuan angsuran pembayaran pajak dari wajib pajak yang sudah di unggah melalui aplikasi E- Layanan;</li> <li>2. Mengajukan validasi;</li> <li>3. Kepala Bapenda meng-approve pengajuan penundaan pajak. Menerbitkan Surat Keputusan Angsuran Pajak.</li> </ol>
3.	Waktu Pelayanan	Maksimal 5 hari kerja sejak berkas permohonan diterima lengkap dan benar
4.	Biaya/Tarif	<b>Gratis</b>
5.	Produk	Surat Keputusan Angsuran Pembayaran Pajak.
6.	Pengelolaan Pengaduan	<p>Melalui :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. ULAS</li> <li>b. Telepon (0271) 638893</li> <li>c. Kunjungan Langsung</li> <li>d. Email: bapenda@surakarta.go.id</li> <li>e. Website: bapenda.surakarta.go.id</li> </ol>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>f. Laporan mas wali</li> <li>g. Instagram : bapendasurakarta</li> <li>h. WhatsApp Pelayanan Pajak Daerah: <ul style="list-style-type: none"> <li>- 08112907600</li> <li>- 088808081945</li> </ul> </li> <li>i. SP4N LAPOR</li> </ul>
<b>Komponen SP yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (<i>manufacturing</i>)</b>		
7.	Dasar hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik;</li> <li>2. Peraturan Daerah Kota Surakarta Nomor 13 Tahun 2010 tentang Bea Perolehan Hak Atas Tanah dan Bangunan;</li> <li>3. Peraturan Daerah Kota Surakarta Nomor 13 Tahun 2011 tentang Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan;</li> <li>4. Peraturan Daerah No. 12 Tahun 2012 Tentang Pelayanan Publik;</li> <li>5. Peraturan Daerah Kota Surakarta Nomor 14 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah Dan Retribusi Daerah;</li> <li>6. Peraturan Daerah Kota Surakarta Nomor 6 Tahun 2023 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Kota Surakarta Nomor 8 Tahun 2021 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah;</li> <li>7. Peraturan Walikota Surakarta Nomor 11.1 Tahun 2021 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Di Lingkungan Pemerintah Kota Surakarta;</li> <li>8. Peraturan Walikota Nomor 13 Tahun 2023 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Badan Daerah.</li> </ol>
8.	Sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Komputer</li> <li>2. Printer</li> <li>3. ATK</li> <li>4. Jaringan Internet</li> <li>5. Aplikasi E-Layanan</li> <li>6. Almari / Rak Arsip.</li> </ol>
9.	Kompetensi pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pendidikan minimal D3.</li> <li>2. Memiliki pengetahuan di bidang Pajak Daerah,</li> <li>3. Mampu mengoperasikan komputer dan aplikasi E-Layanan.</li> <li>4. Mampu berkomunikasi dan berkoordinasi dengan baik</li> <li>5. Memiliki integritas.</li> </ol>



10.	Pengawasan internal	1. Kegiatan Audit dari Inspektorat.
11.	Jumlah pelaksana	6 Orang (termasuk struktural)
12.	Jaminan pelayanan	1. Kode Etik 2. Maklumat Pelayanan
13;	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tersimpannya dokumen di data base. 2. Tebackupnya dokumen pada aplikasi. 3. Backup data secara berkala 1 bulan sekali. 4. Ruang arsip yang sesuai standar kearsipan. 5. E-Arsip. 6. Apar (Alat pemadam kebakaran) 7. CCTV
14.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. E-Kinerja. 2. Evaluasi Kinerja 360 Derajat. 3. Dilakukan penilaian SKM.