



PEMERINTAH KOTA SAMARINDA
BADAN PENDAPATAN DAERAH KOTA SAMARINDA
UPTD PENDAPATAN DAERAH WILAYAH IV

Jalan Sultan Sulaiman No.11 Kecamatan Sambutan Kota Samarinda
Telp/whatsapp : 0812-1010-6747, Website : www.bapenda.samarindakota.go.id

KEPUTUSAN KEPALA UPTD PENDAPATAN DAERAH WILAYAH IV KOTA SAMARINDA
Nomor : 800 /149/ 300.03.04

T E N T A N G

PENETAPAN STANDAR PELAYANAN
PADA UPTD PENDAPATAN DAERAH WILAYAH IV KOTA SAMARINDA

KEPALA UPTD PENDAPATAN DAERAH WILAYAH IV KOTA SAMARINDA

- Menimbang** : a. Bahwa standar pelayanan Pajak Daerah merupakan jenis dan mutu pelayanan dasar yang merupakan urusan wajib yang berhak diperoleh setiap wajib pajak secara minimal dalam penyelenggaraan pelayanan publik untuk meningkatkan pendapatan daerah;
- b. 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 penyelenggaraan pelayanan publik wajib menetapkan Standar Pelayanan;
- c. Bahwa untuk pemberlakuan ketentuan sebagaimana yang dimaksud pada huruf a dan b, maka perlu menetapkan dengan Keputusan Kepala UPTD Pendapatan Daerah Wilayah IV Kota Samarinda tentang Penetapan Standar Pelayanan pada UPTD Pendapatan Daerah Wilayah IV Kota Samarinda.
- Mengingat** : 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
2. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang pajak Daerah dan retribusi daerah;
3. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah;
4. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
6. Peraturan Daerah Nomor 25 Tahun 2013 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
7. Perda Kota Samarinda Nomor 4 Tahun 2011 tentang Pajak Daerah
8. Perda Kota Samarinda Nomor 4 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah
9. Perwali Kota Samarinda Nomor 52 Tahun 2016 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Badan Pendapatan Daerah Kota Samarinda
10. Keputusan Walikota Samarinda Nomor 060/133/HK-KS/III/2017 tentang Penetapan Organisasi Perangkat Daerah di Lingkungan Pemerintah Kota Samarinda sebagai Role Model Pelayanan Publik dan Persiapan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani / Wilayah Bebas Korupsi

M E M U T U S K A N

- Menetapkan** :
- KESATU** : Menetapkan Standar Pelayanan pada UPTD Pendapatan Daerah Wilayah IV Kota Samarinda sebagaimana tercantum dalam Lampiran Keputusan ini;
- KEDUA** : Standar Pelayanan UPTD Pendapatan Daerah Wilayah IV Kota Samarinda sebagaimana dimaksud dalam diktum KESATU meliputi ruang lingkup :

1. Pelayanan Pajak Hotel;
2. Pelayanan Pajak Restoran;
3. Pelayanan Pajak Hiburan;
4. Pelayanan Pajak Reklame;
5. Pelayanan Pajak Penerangan Jalan Umum dan NonUmum;
6. Pelayanan Pajak Mineral Bukan Logam dan Batuan;
7. Pelayanan Pajak Parkir;
8. Pelayanan Pajak Air Bawah Tanah;
9. Pelayanan Pajak Sarang Burung Walet;
10. Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan;

KETIGA : Standar Pelayanan sebagaimana terlampir dalam Lampiran Keputusan ini wajib dilaksanakan

oleh penyelenggara/pelaksana dan sebagai acuan dalam penilaian kinerja pelayanan oleh pimpinan penyelenggara, aparat pengawasan dan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik;

KEEMPAT : Segala biaya yang diperlukan untuk kelancaran pelaksanaan standar pelayanan ini dibebankan pada anggaran Badan Pendapatan Daerah Kota Samarinda;

KELIMA : Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkannya dengan ketentuan akan diadakan perbaikan sebagaimana mestinya apabila terdapat kekeliruan dalam penetapannya.

Ditetapkan di : S a m a r i n d a

Pada tanggal : 1 April 2022



Tembusan disampaikan Kepada Yth. :

1. Walikota Samarinda sebagai Laporan.
2. Sekretaris Daerah Kota Samarinda
3. Kepala Bidang di Bapenda Kota Samarinda
4. Kepala Bapenda Kota Samarinda
5. Arsip,-

Lampiran : Keputusan Kepala UPTD Pendapatan Daerah Wilayah IV Kota Samarinda
Nomor : 800/149/300.03.04
Tanggal : 1 April 2022

STANDARD PELAYANAN PUBLIK
UPTD PENDAPATAN DAERAH WILAYAH IV KOTA SAMARINDA

A. PENDAHULUAN

1. Visi

Terwujudnya Pengelolaan Pendapatan Daerah yang akuntabel menuju struktur pendapatan yang kuat dan Mandiri

2. Misi

- 1) Mewujudkan Pengelolaan dan pelayanan yang efektif, responsive dan akuntabel
- 2) Mewujudkan Pengelolaan potensi pendapatan daerah dalam optimalisasi peningkatan pendapatan daerah
- 3) Menumbuhkembangkan kesadaran kepatuhan dan kepatutan masyarakat dalam membayar pajak

3. Ruang Lingkup Tugas Melayani 10 Pajak Daerah

4. Jenis-Jenis Pelayanan

- 1) Pelayanan Pembuatan PBB P2 Baru, Mutasi, Pemecahan, Penghapusan dan Duplikat
- 2) Pelayanan Pajak Reklame
- 3) Pelayanan Pajak Air Bawah Tanah
- 4) Pelayanan Pendaftaran Wajib Pajak dan Penerimaan Laporan Usaha Wajib Pajak Hotel, Pajak Restoran, Pajak Penerangan Jalan, Pajak Mineral Bukan Logam dan Batuan, Pajak Sarang Burung Walet, Pajak Hiburan dan Pajak Parkir

B. STANDARD PELAYANAN (dibuat sesuai jenis2 pelayanan)

1. Pelayanan Pembuatan PBB Pedesaan dan Perkotaan baru, Mutasi, Pemecahan, Penghapusan dan Duplikat

A.Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (Service Delivery)		
No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan 1. Data Baru a. Regular b. Individual	<ol style="list-style-type: none">1. Fotokopi KTP2. Surat Kepemilikan Tanah yang dilegalisir3. Mengisi Formulir Data Baru4. Fotocopi IMB (jika ada)5. Legalitas Dokumen lainnya seperti Akte Jual Beli6. Foto Objek Pajak (OP) Dan Titik Koordinat7. Materai 10.000 <ol style="list-style-type: none">1. Fotokopi KTP2. Surat Kepemilikan Surat Tanah yang dilegalisir3. Mengisi Form Data Baru4. Fotokopi IMB5. Fotokopi RAB6. Legalitas Dokumen lainnya seperti Akte Jual Beli7. Foto Objek Pajak (OP) Dan Titik Koordinat8. Materai 10.000

	<p>2. Mutasi</p> <p>3. Pemecahan</p> <p>4. Penghapusan a. Double (ganda) b. Penggabungan c. Tidak ada Objek/ subjek</p> <p>5. Duplikat/Salinan Tahun Berjalan</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Fotokopi KTP 2. Surat Kepemilikan Surat Tanah sesuai dengan KTP 3. Mengisi Formulir Data Perubahan 4. IMB (apabila ada Bangunan) 5. Membawa SPPDT Induk/Awal 6. Melunasi Tunggakan tahun sebelumnya 7. Wajib melampirkan Fotokopi Surat Waris dan Kuasa Waris (apabila terjadi waris) 8. Legalitas Dokumen lainnya seperti Akte Jual Beli 9. Foto Objek Pajak (OP) Dan Titik Koordinat 10. Materai 10.000 <ol style="list-style-type: none"> 1. Fotokopi KTP 2. Surat Kepemilikan Surat Tanah sesuai dengan KTP 3. Mengisi Formulir Data Perubahan 4. Membawa SPPDT Induk/Awal 5. Melunasi Tunggakan tahun sebelumnya 6. Legalitas Dokumen lainnya seperti Akte Jual Beli 7. Foto Objek Pajak (OP) Dan Titik Koordinat 8. Materai 10.000 <ol style="list-style-type: none"> 1. Fotokopi KTP 2. Surat Kepemilikan Surat Tanah sesuai dengan KTP 3. Mengisi Formulir Data Perubahan 4. Membawa SPPDT Induk (untuk Penggabungan) 5. Melunasi Tunggakan tahun sebelumnya 6. SPPDT PBB-P2 yang akan dihapuskan dan SPPDT PBB-P2 yang berisikan data yang benar oleh WP PBB-P2 7. Foto Objek Pajak (OP) Dan Titik Koordinat 8. Materai 10.000 <ol style="list-style-type: none"> 1. Surat permohonan wajib pajak 2. Bukti lunas tahun berjalan
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas Loker Pelayanan menyerahkan berkas permohonan PBB baru, Mutasi, Pemecahan, Penggabungan, Salinan, dan Penghapusan ke Pengolah Data PBB-P2 2. Pengolah Data menerima berkas meneliti berkas PBB- P2 dan memberikan NOP (untuk data baru dan pemecahan) dan meminta alur ke pada Kasubbag.TU dan atau Kepala UPTD 3. Kasubbag.TU dan atau Kepala UPTD Memeriksa kembali berkas yang masuk untuk di verifikasi / paraf permohonan PBB P2 dan menyerahkan berkas ke IT support. 4. IT support menerima berkas permohonan PBB- P2 di rekam di scan dan dikirim ke aplikasi untuk ditetapkan oleh bidang Official Asessment, kemudian diolah menjadi SPPDT PBB-P2 (untuk Data Baru, Salinan, Pemecahan) serta daftar wajib pajak (Data Baru, Pemecahan) 5. SPPDT PBB - P2 yang telah selesai diproses dan telah di tandatangani oleh Kaban di serahkan ke Wajib Pajak 6. Pembayaran dapat dilakukan pada loket BANKALTIM yang berada pada kantor BAPENDA Kota Samarinda atau melalui transfer ke rekening kas daerah nomor 0011300114 Pada Bankaltim dengan catatan diakui pada saat diterima di kas daerah
3.	Jangka Waktu	<ol style="list-style-type: none"> 1. Reguler : 7 (tujuh) hari kerja tanah kurang dari 1.000 m² 2. Non regular : Luas Tanah lebih dari 1.000 m² 10(Sepuluh) hari kerja Peninjauan Lapangan (Perwali Nomor 30 Tahun 2012)

4.	Biaya / Tarif	Tidak dipungut biaya (gratis)
5.	Produk Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. SPPDT PBB - P2 2. SK. Nilai Jual Objek Pajak (NJOP) 3. SK. <ol style="list-style-type: none"> a. Penghapusan b. Penggabungan c. Double d. Tidak ada Subjek/Objek
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan Langsung melalui Pelayanan Pengaduan Loker UPTD Pendapatan Daerah Wil.IV 2. Pengaduan Tidak Langsung melalui : <ol style="list-style-type: none"> a. Whatsapp (0812-1010-6747) b. email : uptdwil4.bapendakotasamarinda@gmail.com c. Facebook : Info Pajak Daerah Samarinda d. IG : uptd.bapenda.4

B.Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan (Manufacturing)

No	Komponen	Uraian
7	Dasar Hukum	<p>Undang - Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 130, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5049)</p> <p>Peraturan Pemerintah Nomor 91 Tahun 2010 tentang Jenis Pajak Daerah yang dipungut Berdasarkan Penetapan Kepala Daerah atau Dibayar Sendiri oleh Wajib Pajak (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2010 No. 153 ; Tambahan Negara Republik Indonesia Nomor 5179)</p> <p>Peraturan Daerah Kota Samarinda Nomor 04 Tahun 2011 tentang Pajak Daerah</p> <p>Peraturan Daerah Kota Samarinda Nomor 09 Tahun 2019 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Daerah Nomor 4 Tahun 2011 tentang Pajak Daerah</p>
8	Sarana, Prasarana dan /Fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> - Halaman Parkir terpisah R2 dan R4 - Antrian manual - Toilet umum dan toilet disabilitas - Ruang bermain anak - Ruang laktasi - Meja konsultasi - Ruang tunggu ber AC - Pengeras suara - Alat bantu dengar - Televisi Papan informasi - CCTV - Snack makanan dan minuman
9	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> - Minimal SMA / Sederajat - Mampu melakukan kegiatan administrasi wajib pajak - Mampu mengoperasikan komputer dan sistem aplikasi Sismiop - Mampu memperbaiki kerusakan ringan – sedang pada computer - Memahami dan memberikan pelayanan prima - Menerapkan budaya kerja 3S (senyum sapa salam)

10	Pengawasan internal	Monev sistem manajemen dan laporan bulanan
11	Jumlah Pelaksana	Petugas loket : 4 orang (sesuai jadwal)
12	Jaminan Pelayanan	Maklumat Pelayanan
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan dan Pelayanan	-Maklumat Pelayanan -Kamera CCTV
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	- Melalui Monev rutin setiap bulan - Pelaksanaan survey kepuasan pelanggan harian - Pelaksanaan survey kepuasan masyarakat (SKM) semester dan atau tahunan yang dilakukan pihak independen

2. Pelayanan Pajak Reklame

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (Service Delivery)		
No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan 1. Data Baru 2. Perpanjangan 3. Tutup / Penghapusan a. Double/Ganda b. Penghapusan karena Tutup	1. Fotokopi KTP 2. Fotokopi SITU/SIUP/NPWP (apabila berbadan hukum) 3. Mengisi Formulir pendaftaran dan menandatangani 4. Photo konten/reklame dsb 5. Jumlah dan ukuran reklame 6. Surat Rekomendasi/Ijin titik pemasangan 7. Nomor narahubung 8. Alamat/Email konfirmasi Wajib Pajak Langsung diluar kota Samarinda 1. Mengisi Formulir pendaftaran dan menandatangani 2. Photo konten/reklame dsb 3. Jumlah dan ukuran reklame 4. Surat Rekomendasi/Ijin titik pemasangan 5. Nomor narahubung 6. Alamat/Email konfirmasi Wajib Pajak Langsung diluar kota Samarinda 1. SKPD double/Ganda 1. Surat permohonan dari WP 2. Berita acara lapangan
2.	Sistem dan Mekanisme Penyelesaian	1. Petugas Reklame menerima dan memberikan penjelasan dan formulir 2. Petugas segera menginput data-data dan menerbitkan SKPD 3. Petugas menginput data dan menerbitkan SKPD (Surat Keterangan Pajak Daerah) 4. Jika data berubah disertai dengan Berita Acara dilakukan pemeriksaan lokasi 5. SKPD ditandatangani Kepala Bidang Pajak Official Assessment dan sebelumnya diparaf Kasubbid. Pajak Reklame & Air Bawah Tanah 6. SKPD didistribusikan/diberikan kepada WP bisa dilakukan pembayaran pada bank yang telah ditentukan sebelum lewat tanggal jatuh tempo 7. Pembayaran dapat dilakukan pada loket BANKALTIM yang berada pada kantor BAPENDA Kota Samarinda atau melalui transfer ke rekening kas

		daerah nomor 0011300114 Pada Bankaltim dengan catatan diakui pada saat diterima di kas daerah.
3.	a. Jangka Waktu Penyelesaian berkas b. Jangka waktu peninjauan lapangan	Pendaftaran baru = 30 menit, Perpanjangan = 10 menit Untuk data baru proses peninjauan lapangan per-satu konten reklame 3 jam dan apabila lebih dari 2 konten memerlukan 1 hari
4.	Biaya / Tarif	Gratis
5.	Produk Pelayanan	1. Pendaftaran Wajib Pajak Reklame 2. Penerbitan SKPD Reklame 3. Penerbitan STPD Reklame Penerbitan SKPD Tambahan Pajak Reklame
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3. Pengaduan Langsung melalui Pelayanan Pengaduan Loker UPTD Pendapatan Daerah Wil.IV 4. Pengaduan Tidak Langsung melalui : a. Whatsapp (0812-1010-6747) b. Email : uptdwil4.bapendakotasamarinda@gmail.com c. Facebook : Info Pajak Daerah Samarinda d. IG : uptd.bapenda.4

B.Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan (Manufacturing)

No	Komponen	Uraian
7	Dasar Hukum	<p>Undang - Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 130, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5049)</p> <p>Peraturan Pemerintah Nomor 91 Tahun 2010 tentang Jenis Pajak Daerah yang dipungut Berdasarkan Penetapan Kepala Daerah atau Dibayar Sendiri oleh Wajib Pajak (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2010 No. 153 ; Tambahan Negara Republik Indonesia Nomor 5179)</p> <p>Peraturan Daerah Kota Samarinda Nomor 04 Tahun 2011 tentang Pajak Daerah</p> <p>Peraturan Daerah Kota Samarinda Nomor 09 Tahun 2019 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Daerah Nomor 4 Tahun 2011 tentang Pajak Daerah</p>
8	Sarana, Prasarana dan /Fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> - Halaman Parkir terpisah R2 dan R4 - Antrian manual - Toilet umum dan toilet disabilitas - Ruang bermain anak - Ruang laktasi - Meja konsultasi - Ruang tunggu ber AC - Pengeras suara - Alat bantu dengar - Televisi Papan informasi - CCTV - Snack makanan dan minuman

9	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> - Minimal SMA / Sederajat - Mampu melakukan kegiatan administrasi wajib pajak - Mampu mengoperasikan komputer dan sistem aplikasi SIMPAD - Mampu memperbaiki kerusakan ringan – sedang pada computer - Memahami dan memberikan pelayanan prima - Menerapkan budaya kerja 3S (senyum sapa salam)
10	Pengawasan internal	Monev sistem manajemen dan laporan bulanan
11	Jumlah Pelaksana	Petugas : 3 orang
12	Jaminan Pelayanan	Maklumat Pelayanan
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan dan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> -Maklumat Pelayanan -Kamera CCTV
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> - Melalui Monev rutin setiap bulan - Pelaksanaan survey kepuasan pelanggan harian - Pelaksanaan survey kepuasan masyarakat (SKM) semester dan atau tahunan yang dilakukan pihak independen

3. Pelayanan Pajak Air Bawah Tanah

A.Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (Service Delivery)		
No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan 1. Data Baru 2. Tutup	<ol style="list-style-type: none"> 1. Fotokopi KTP 2. Fotokopi SITU/SIUP/NPWP 3. Mengisi Formulir pendaftaran dan menandatangani 4. Jumlah volume atau kubikasi air yang digunakan oleh wajib pajak 5. Lampiran Surat Rekomendasi 6. Nomor telpon narahubung 7. Alamat/Email konfirmasi WP diluar kota Samarinda <ol style="list-style-type: none"> 1. WP wajib melunasi pajak/tunggakan jika ada 2. Memeriksa ke lokasi secara langsung 3. Membuat berita acara penutupan
2.	Sistem dan Mekanisme Pendaftaran	<ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas memberikan formulir pendaftaran 2. Petugas memberikan penjelasan dan persyaratan yang harus dilengkapi 3. Petugas menginput data-data WP dan menerbitkan SKPD 4. Jika data berubah disertai dengan Berita Acara dilakukan pemeriksaan lokasi. 5. SKPD ditandatangani Kepala Bidang Official Assessment dan sebelumnya diparaf kasubbid. Pajak Reklame & Air Bawah Tanah. 6. Pembayaran dapat dilakukan pada loket BANKALTIM yang berada pada kantor BAPENDA Kota Samarinda atau melalui transfer ke rekening kas daerah nomor 0011300114 Pada Bankaltim dengan catatan diakui pada saat diterima di kas daerah
3.	Jangka Waktu	Mulai melengkapi berkas perhitungan dan penginputan 1 jam terbit SKPD

4.	Biaya / Tarif	Gratis
5.	Produk Pelayanan	a. Pendaftaran Wajib Pajak Air Bawah Tanah b. Penerbitan SKPD Air Bawah Tanah c. Penerbitan STPD Air Bawah Tanah
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	1. Pengaduan Langsung melalui Pelayanan Pengaduan Loker UPTD Pendapatan Daerah Wil.IV 2. Pengaduan Tidak Langsung melalui : a. Whatsapp (0812-1010-6747) b. Email : uptdwil4.bapendakotasamarinda@gmail.com c. Facebook : Info Pajak Daerah Samarinda d. IG : uptd.bapenda.4

B.Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan (Manufacturing)

No	Komponen	Uraian
7	Dasar Hukum	<p>Undang - Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 130, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5049)</p> <p>Peraturan Pemerintah Nomor 91 Tahun 2010 tentang Jenis Pajak Daerah yang dipungut Berdasarkan Penetapan Kepala Daerah atau Dibayar Sendiri oleh Wajib Pajak (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2010 No. 153 ; Tambahan Negara Republik Indonesia Nomor 5179)</p> <p>Peraturan Daerah Kota Samarinda Nomor 04 Tahun 2011 tentang Pajak Daerah</p> <p>Peraturan Daerah Kota Samarinda Nomor 09 Tahun 2019 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Daerah Nomor 4 Tahun 2011 tentang Pajak Daerah</p>
8	Sarana, Prasarana dan /Fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> - Halaman Parkir terpisah R2 dan R4 - Antrian manual - Toilet umum dan toilet disabilitas - Ruang bermain anak - Ruang laktasi - Meja konsultasi - Ruang tunggu ber AC - Pengeras suara - Alat bantu dengar - Televisi Papan informasi - CCTV - Snack makanan dan minuman
9	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> - Minimal SMA / Sederajat - Mampu melakukan kegiatan administrasi wajib pajak - Mampu mengoperasikan komputer dan sistem aplikasi SIMPAD - Mampu memperbaiki kerusakan ringan – sedang pada computer - Memahami dan memberikan pelayanan prima - Menerapkan budaya kerja 3S (senyum sapa salam)
10	Pengawasan internal	Monev sistem managemen dan laporan bulanan

11	Jumlah Pelaksana	Petugas : 3 orang
12	Jaminan Pelayanan	Maklumat Pelayanan
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan dan Pelayanan	-Maklumat Pelayanan -Kamera CCTV
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	- Melalui Monev rutin setiap bulan - Pelaksanaan survey kepuasan pelanggan harian - Pelaksanaan survey kepuasan masyarakat (SKM) semester dan atau tahunan yang dilakukan pihak independen

4. Pelayanan Pendaftaran Wajib Pajak dan Penerimaan Laporan Usaha Wajib Pajak Hotel, Pajak Restoran, Pajak Penerangan Jalan, Pajak Mineral Bukan Logam dan Batuan, Pajak Sarang Burung Walet, Pajak Hiburan dan Pajak Parkir

A.Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (Service Delivery)		
No	Komponen	Uraian
1	<p>Persyaratan Pelayanan</p> <p>1. Pendaftaran</p> <p>2. Pelaporan bulanan Wajib Pajak</p>	<p>1. Wajib Pajak membawa persyaratan sebagai berikut</p> <ol style="list-style-type: none"> Fotokopi KTP NPWP PPh SITU (apabila ada) SIUP (apabila ada) <p>1. SPTPD (Surat Pemberitahuan Pajak Daerah)</p> <p>2. Laporan omset / potongan pajak</p>
2.	Sistem dan Mekanisme Penyelesaian	<p>1. Wajib Pajak membawa persyaratan tersebut di atas kepada bagian loket pelayanan</p> <p>2. Petugas pelayanan menerima dan memverifikasi berkas persyaratan Wajib Pajak</p> <p>3. Setelah berkas persyaratan lengkap, petugas menginput data Wajib Pajak ke dalam SIMPAD (Sistem Informasi Manajemen Pendapatan Daerah)</p> <p>4. Data Wajib Pajak yang diinput ke dalam SIMPAD oleh petugas diterbitkan kartu NPWPD (Nomor Pokok Wajib Pajak Daerah) dan surat pengukuhan yang مخصوصkan bagi wp baru sebagai bukti bahwa WP tersebut telah resmi terdaftar sebagai Wajib Pajak dan proses pendaftaran bagi Wajib Pajak yang mendaftarkan badan usahanya telah selesai.</p> <p>5. Untuk Wajib Pajak yang sudah terdaftar, proses dilanjutkan dengan penerbitan SPTPD yang di dalamnya tertera besaran ketetapan pajak yang diperoleh dengan perhitungan dari besaran laporan penghasilan Wajib Pajak</p> <p>6. Setelah SPTPD diterbitkan, Wajib Pajak yang telah memiliki SPTPD dapat membayarkan pajak usahanya di loket pembayaran BPD Kaltim, Wajib Pajak membayar pajak sesuai ketetapan pajak yang tertera di SPTPD dan WP memperoleh SSPD (Surat Setoran Pajak Daerah) sebagai bukti sah pembayaran pajaknya tersebut.</p> <p>7. Pembayaran dapat dilakukan pada loket BANKALTIM yang berada pada kantor BAPENDA Kota Samarinda atau melalui transfer ke rekening kas daerah nomor 0011300114 Pada Bankaltim dengan catatan diakui pada saat diterima di kas daerah</p>

3.	Jangka Waktu Penyelesaian	Wajib Pajak Baru : 30 menit Wajib Pajak telah terdaftar : 15 menit 1(satu) hari kerja Surat Pengukuhan Wajib Pajak
4.	Biaya / Tarif	Tidak dipungut biaya (gratis)
5.	Produk Pelayanan	1. NPWPD (Nomor Pokok Wajib Pajak Daerah) 2. Surat Pengukuhan Wajib Pajak 3. SKPDKB (Surat Ketetapan Pajak Daerah Kurang Bayar) 4. STPD (Surat Tagihan Pajak Daerah)
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	1. Pengaduan Langsung melalui Pelayanan Pengaduan Loker UPTD Pendapatan Daerah Wil.IV 2. Pengaduan Tidak Langsung melalui : a. Whatsapp (0812-1010-6747) b. email uptdwil4.bapendakotasamarinda@gmail.com c. Facebook : Info Pajak Daerah Samarinda d. IG : uptd.bapenda.4

B.Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan (Manufacturing)

No	Komponen	Uraian
7	Dasar Hukum	<p>Undang - Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 130, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5049)</p> <p>Peraturan Pemerintah Nomor 91 Tahun 2010 tentang Jenis Pajak Daerah yang dipungut Berdasarkan Penetapan Kepala Daerah atau Dibayar Sendiri oleh Wajib Pajak (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2010 No. 153 ; Tambahan Negara Republik Indonesia Nomor 5179)</p> <p>Peraturan Daerah Kota Samarinda Nomor 04 Tahun 2011 tentang Pajak Daerah</p> <p>Peraturan Daerah Kota Samarinda Nomor 09 Tahun 2019 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Daerah Nomor 4 Tahun 2011 tentang Pajak Daerah</p>
8	Sarana, Prasarana dan /Fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> - Halaman Parkir terpisah R2 dan R4 - Antrian manual - Toilet umum dan toilet disabilitas - Ruang bermain anak - Ruang laktasi - Meja konsultasi - Ruang tunggu ber AC - Pengeras suara - Alat bantu dengar - Televisi Papan informasi - CCTV - Snack makanan dan minuman
9	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> - Minimal SMA / Sederajat - Mampu melakukan kegiatan administrasi wajib pajak - Mampu mengoperasikan komputer dan sistem aplikasi SIMPAD - Mampu memperbaiki kerusakan ringan – sedang pada computer - Memahami dan memberikan pelayanan prima

		- Menerapkan budaya kerja 3S (senyum sapa salam)
10	Pengawasan internal	Monev sistem manajemen dan laporan bulanan
11	Jumlah Pelaksana	Petugas : 6 orang
12	Jaminan Pelayanan	Maklumat Pelayanan
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan dan Pelayanan	-Maklumat Pelayanan -Kamera CCTV
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	- Melalui Monev rutin setiap bulan - Pelaksanaan survey kepuasan pelanggan harian - Pelaksanaan survey kepuasan masyarakat (SKM) semester dan atau tahunan yang dilakukan pihak independen

Ditetapkan di : S a m a r i n d a

Pada tanggal : 1 April 2022

