

PEMERINTAH KABUPATEN JEMBER

STANDAR PELAYANAN



BADAN PENDAPATAN DAERAH

TAHUN 2023



PEMERINTAH KABUPATEN JEMBER
BADAN PENDAPATAN DAERAH

Jl. Jawa No. 72 ☎ 0331-337112 Fax. 0331-334894 JEMBER

KEPUTUSAN KEPALA BADAN PENDAPATAN DAERAH

NOMOR : KEPT/2020/35.09.423/2023

TENTANG

STANDAR PELAYANAN PUBLIK
BADAN PENDAPATAN DAERAH
KABUPATEN JEMBER

KEPALA BADAN PENDAPATAN DAERAH

- Menimbang :
- a. Bahwa untuk mewujudkan kepastian tentang hak, tanggung jawab, kewajiban dan kewenangan seluruh pihak terkait dalam penyelenggaraan pelayanan publik Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Jember dan dalam rangka mewujudkan sistem penyelenggaraan pemerintahan yang baik, terpenuhinya hak-hak masyarakat dalam memperoleh pelayanan publik secara maksimal serta mewujudkan partisipasi dan ketaatan masyarakat dalam meningkatkan kualitas publik, pelayanan maka perlu ditetapkan Standart Pelayanan Publik;
 - b. Bahwa upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik sebagaimana dimaksud huruf a maka perlu ditetapkan Standart Pelayanan Publik Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Jember dalam Keputusan Kepala Badan Pendapatan Daerah;
- Mengingat :
1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
 2. 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);
 3. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Daerah Kabupaten Jember Tahun 2014 Nomor 125, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4437) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara

- Republik Indonesia Nomor 5679);
4. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia 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 Nomor 153, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5179);
 5. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah.
 6. Peraturan Daerah Kabupaten Jember Nomor 3 Tahun 2011 tentang Pajak Daerah (Lembaran Daerah Kabupaten Jember Tahun 2011 Nomor 3);
 7. Peraturan Bupati Jember Nomor 31 Tahun 2011 tentang Tata Cara Pemungutan Pajak Bumi dan Bangunan Sektor Pedesaan dan Perkotaan (PBB-P2) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Bupati Jember Nomor 4 Tahun 2014;
 8. Peraturan Daerah Kabupaten Jember Nomor 3 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah.
 9. Peraturan Bupati Jember Nomor 32 Tahun 2023 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Jember.

MEMUTUSKAN :

- Menetapkan :
Pertama : Standar Pelayanan Publik Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Jember, sebagaimana disebut dalam Lampiran Keputusan ini.
Kedua : Standar Pelayanan Publik Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Jember, sebagaimana dalam Diktum PERTAMA meliputi :
1. Penggunaan Aplikasi J-Mbako (Jember Mbayar Pajak Online);
 2. Pendaftaran dan Pelayanan Pajak Daerah; dan
 3. Keberatan
 4. Pembayaran Pajak Daerah;

Pt. KEPALA BADAN PENDAPATAN DAERAH
KABUPATEN JEMBER



HADI SASMITO, S.H., M.Si

Pembina Tingkat I

NIP. 19680407 199803 1 009

**STANDAR PELAYANAN PUBLIK BADAN PENDAPATAN DAERAH
KABUPATEN JEMBER**

A. Pendahuluan

Berdasarkan Peraturan Bupati Jember Nomor 32 Tahun 2023 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) Kabupaten Jember disebutkan bahwa Bapenda merupakan unsur penunjang urusan pemerintahan dibidang keuangan. Badan Pendapatan Daerah memiliki fungsi lebih spesifik untuk melakukan tugas perencanaan pendataan, penetapan, penagihan, sserta evaluasi dan pengendalian serta mengkoordinir pemungutan Retribusi dan PAD lainnya oleh Organisasi Perangkat Daerah dari berbagai rangkaian tugas dimaksud fungsi lain yang dilaksanakan adalah pemberian layanan kepada wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban sebagai wajib pajak.

B. Tujuan

Tujuan yang ingin dicapai oleh Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Jember adalah sebagai pedoman dalam memberikan pelayanan terbaik kepada wajib pajak demi tata Kelola pemerintahan yang bersih, efektif, akuntabel dan demokrasi berbasis teknologi informasi, selain itu dengan pelayanan yang baik akan berdampak pada peningkatan penerimaan pajak daerah guna menunjang kemandirian daerah.

C. SASARAN

Sasaran yang diinginkan berasal dari lingkungan internal dan eksternal. Internal lebih kepada peningkatan profesionalisme petugas dalam memberikan pelayanannya kepada seluruh wajib pajak. Sedangkan eksternal adalah berkaitan dengan wajib pajak agar tercipta kesadaran yang pada nilainya meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (PAD) secara keseluruhan

1) Ruang Lingkup

Adapun Ruang lingkup standart pelayanan terdiri atas :

- a. Penggunaan Aplikasi J-MBAKO (Jember Mbayar Pajak Online)
- b. Pelayanan Cek Peta GIS Pajak Bumi dan Bangunan Perkotaan dan Perdesaan (PBB-P2)
- c. Pelayanan bea perolehan hak atas tanah dan bangunan (BPHTB)
- d. Pelayanan pajak air tanah
- e. Pelayanan pajak reklame
- f. Pelayanan pajak hotel, restoran, hiburan dan pajak parker
- g. Pelayanan pajak bumi dan bangunan perdesaan dan perkotaan (PBB-P2)

D. STANDART PELAYANAN

1. Penggunaan Aplikasi J-MBAKO (Jember Mbayar Pajak Online)

A. Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)		
NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> a. NPWPD Pribadi <ol style="list-style-type: none"> 1. Download Aplikasi J-Mbako (di Playstore) 2. KTP/Fotocopy KTP 3. Kartu Keluarga/Fotocopy Kartu Keluarga b. NPWPD Badan ; <ol style="list-style-type: none"> 1. KTP/Fotocopy KTP 2. Kartu Keluarga/Fotocopy Kartu Keluarga 3. NPWP (Badan)
2	Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Wajib Pajak Mendownload Aplikasi J-Mbako 2. Wajib Pajak diarahkan untuk mengecek NPWPD terlebih dahulu di menu cek aplikasi J-Mbako 3. Wajib Pajak yang telah Punya NPWPD dan Belum <ol style="list-style-type: none"> a. setelah menu cek muncul keterangan sudah mempunyai NPWPD maka wajib pajak langsung mengisi email dan nomer whatsapp b. Jika Belum Mempunyai NPWPD wajib pajak langsung mendaftar NPWPD di menu pendaftaran NPWPD dan mengisi formulir dan upload berkas KTP dan KK 4. Setelah mendaftar petugas verifikator akan mengecek dan jika dirasa sesuai petugas memverifikasi berkas lalu user dan password j-mbako akan dikirimkan secara otomatis melalui pesan whatsapp 5. Wajib Pajak dapat langsung login menggunakan user dan password yang telah dikirim melalui pesan whatsapp 6. Pada tampilan menu login wajib pajak memilih menu PBB lalu klik menu PBB 7. SPPT yang sudah terintegrasi dengan NIK dan Belum Terintegrasi dengan NIK <ol style="list-style-type: none"> a. Data Wajib Pajak yang terintegrasi dengan NIK disana

		<p>dapat melihat tunggakan, pembayaran melalui aplikasi J-Mbako dan Melihat e-SPPT</p> <p>b. Wajib Pajak yang belum terintegrasi dengan NIK dapat langsung melapor melalui Menu Laport SPPT</p> <p>8. Wajib Pajak melakukan cetak SPPT secara mandiri melalui aplikasi J-Mbako</p>
3	Waktu Pelayanan	Adapun Waktu yang dibutuhkan adalah paling lama 1 (Satu) hari
4	Biaya/Tarif	Tidak dikenakan biaya
5	Produk	Penggunaan aplikasi J-Mbako (NPWPD dan Cetak SPPT secara Mandiri)
6	Pengelolaan Pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Melalui Whatsapp Center : 081-3586-58026 2. Melalui Whatsapp Center : 081-3586-58027 3. Instagram : Bapendajember 4. Facebook : Bapendajember 5. Email : Bapenda@jemberkab.go.id 6. Website : www.bapendajember.go.id 7. SP4N Laport
B. Proses Pengelolaan di Internal Organisasi (Manufacturing)		
1	Dasar Hukum	Peraturan Pemerintah Nomor 55 Tahun 2016 Tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Pemungutan Pajak Daerah
2	Sarana Prasarana dan Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Wajib Pajak dapat melakukan pendaftaran dan pelayanan secara mandiri karena pendaftaran NPWPD sudah online 2. Ruang Tunggu di Pelayanan Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Jember 3. Wifi
3	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas Verifikator NPWPD memiliki kualifikasi minimal D3 2. Petugas Input dan Verifikator memiliki ketrampilan komputerisasi 3. Seluruh petugas menguasai Standart Operasional Prosedur (SOP) yang berlaku 4. Seluruh Petugas mampu berkomunikasi secara lisan dan tulisan dengan baik 5. Menguasai Aplikasi J-Mbako dan NPWPD
4	Jumlah Pelaksana	Staf Verifikator NPWPD : 3 Orang
5	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kode Etik 2. Maklumat Pelayanan dan Visi Misi : Visi : Terwujudnya Profesionalitas Pelayanan Pajak dan Retribusi Daerah Misi : <ol style="list-style-type: none"> 1. Penguatan regulasi dan sarana prasarana pelayanan 2. Meningkatkan kapasitas sumber daya aparatur pelaksana pelayanan 3. Meningkatkan kualitas pelayanan berbasis teknologi informasi dan komunikasi
6	Jaminan Keamanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Terjaganya data kerahasiaan Wajib Pajak

	dan Keselamatan	<ol style="list-style-type: none"> 2. Sumber Daya Manusia yang Berkompeten 3. Peralatan yang sesuai Standart 4. Pelayanan berpedoman Kepada SK, Panduan dan SOP yang berlaku 5. Tersimpannya data Wajib Pajak kedalam data base 6. Terbackup dokumen pada aplikasi 7. Ruang arsip yang sesuai standart 8. Apar 9. CCTV
7	Evaluasi Kinerja	<ol style="list-style-type: none"> 1. Rapat Monitoring dan Evaluasi kepada petugas setiap bulan di ruang rapat dengan kepala bidang 2. Laporan evaluasi, kinerja, mutu, dan manajemen risiko setiap 3 bulan

2. PELAYANAN CEK PETA GIS PAJAK BUMI DAN BANGUNAN PERKOTAAN DAN PERDESAAN (PBB-P2)

A. Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)		
NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Nomor NPWPD 2. KTP 3. KK 4. Dokumen Kepemilikan Tanah (Sertifikat, SK BPN, Akta Dasar, Risalah Lelang dan Salinan Letter C 5. Share Lokasi 6. SPPT (Jika Sudah Mempunyai SPPT)
2	Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Wajib Pajak membawa berkas persyaratan pengecekan Cek Peta untuk dicek SPPT sesuai atau tidak dengan objek pajak yang ada 2. Petugas menerima berkas yang dibawa wajib pajak dan memeriksa kelengkapan berkas 3. Setelah berkas lengkap, petugas melakukan cek peta pada aplikasi GIS (Geography Information System) : <ol style="list-style-type: none"> a. Apabila Wajib Pajak membawa SPPT PBB-P2 petugas akan melakukan kesesuaian NOP pada SPPT PBB-P2 dengan dokumen kepemilikan tanah dan share lokasi b. Jika wajib pajak tidak membawa SPPT PBB-P2 atau tidak mempunyai SPPT PBB-P2, petugas mengecek data subjek dan lokasi objek dengan share lokasi dan dokumen kepemilikan tanah 4. Petugas Cek Peta GIS akan melakukan konfirmasi ulang apabila data yang ditemukan melalui aplikasi peta GIS tidak sesuai dengan dokumen kepemilikan tanah

		<p>2. Jika Objek tidak sesuai maka petugas :</p> <ol style="list-style-type: none"> akan memberikan formulir lspot untuk mengisi luas dan spesifikasi bangunan jika ditemukan bangunan pada berkas pengajuan petugas akan memberi informasi kesesuaian objek SPPT-PBB P2 yang benar petugas akan memberikan informasi jika SPPT PBB-P2 perlu dilakukan perubahan Data sesuai dengan dokumen kepemilikan tanah atau pengajuan Objek Pajak Baru (Jika di data base dan di peta tidak ditemukan data wajib pajak) <p>3. Petugas akan memberi informasi apabila SPPT PBB-P2 yang dibawa wajib pajak sudah sesuai dengan data peta GIS dengan share lokasi dan dokumen kepemilikan tanah</p> <p>4. Petugas cek peta memberikan informasi dan arahan jika SPPT PBB-P2 sudah sesuai atau dapatnya dilakukan pengajuan perubahan data pada SPPT PBB-P2 atau pengajuan SPPT PBB-P2 objek pajak baru (Jika tidak ada data subjek dan objek pajak di data base)</p> <p>5. Petugas pelayanan langsung menginput data untuk mengeluarkan tanda terima pelayanan (jika Persyaratan dan Formulir sudah dilengkapi)</p> <p>6. Petugas memberikan tanda terima pengajuan kepada wajib pajak</p> <p>7. Wajib pajak menerima tanda terima pengajuan perubahan data SPPT PBB-P2 atau pengajuan Objek Pajak Baru atau jika data tersebut sudah sesuai petugas akan memberikan tanda terima telah dilakukan cek peta</p>
3	Waktu Pelayanan	Adapun Waktu yang dibutuhkan adalah paling lama 7 (Tujuh) hari kerja
4	Biaya/Tarif	Tidak dikenakan biaya
5	Produk	User J-Mbako dan Tanda Terima Cek Peta/Tanda Terima Pelayanan Pengajuan Berkas Perubahan data atau Pengajuan Objek Pajak Baru
6	Pengelolaan Pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> Melalui Whatsapp Center : 081-3586-58026 Melalui Whatsapp Center : 081-3586-58027 Instagram : Bapendajember Facebook : Bapendajember Email : Bapenda@jemberkab.go.id Website : www.bapendajember.go.id SP4N Lapor
B. Proses Pengelolaan di Internal Organisasi (Manufacturing)		
1	Dasar Hukum	Peraturan Pemerintah Nomor 55 Tahun 2016 Tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Pemungutan Pajak Daerah
2	Sarana Prasarana dan Fasilitas	1. Wajib Pajak dapat melakukan pendaftaran dan pelayanan secara mandiri karena pendaftaran NPWPD sudah online

		<ul style="list-style-type: none"> 2. Ruang Tunggu diPelayanan Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Jember 3. Wifi
3	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> 1. Petugas Verifikator NPWPD memiliki kualifikasi minimal D3 2. Petugas Input dan Verifikator memiliki ketrampilan komputerisasi 3. Seluruh petugas menguasai Standart Operasional Prosedur (SOP) yang berlaku 4. Seluruh Petugas mampu berkomunikasi secara lisan dan tulisan dengan baik 5. Menguasai Aplikasi J-Mbako dan NPWPD
4	Jumlah Pelaksana	Staf Verifikator NPWPD : 3 Orang
5	Jaminan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> 1. Kode Etik 2. Maklumat Pelayanan dan Visi Misi : <p>Visi : Terwujudnya Profesionalitas Pelayanan Pajak dan Retribusi Daerah</p> <p>Misi :</p> <ul style="list-style-type: none"> 1. Penguatan regulasi dan sarana prasaran pelayanan 2. Meningkatkan kapasitas sumber daya aparatur pelaksana pelayanan 3. Meningkatkan kualitas pelayanan berbasis teknologi informasi dan komunikasi
6	Jaminan Keamanan dan Keselamatan	<ul style="list-style-type: none"> 1. Terjaganya data kerahasiaan Wajib Pajak 2. Sumber Daya Manusia yang Berkompeten 3. Peralatan yang sesuai Standart 4. Pelayanan berpedoman Kepada SK, Panduan dan SOP yang berlaku 5. Tersimpannya data Wajib Pajak kedalam data base 6. Terbackup dokumen pada aplikasi 7. Ruang arsip yang sesuai standart 8. Apar 9. CCTV
7	Evaluasi Kinerja	<ul style="list-style-type: none"> 1. Rapat Monitoring dan Evaluasi kepada petugas setiap bulan di ruang rapat dengan kepala bidang 2. Laporan evaluasi, kinerja, mutu, dan manajemen risiko setiap 3 bulan

3. PELAYANAN BPHTB

A. Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)		
NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan	<ul style="list-style-type: none"> 1. SPPT PBB-P2 2. Nomor NPWPD 3. Fotocopy KTP dan Kartu Keluarga (KK)

		<ol style="list-style-type: none"> 4. Akta (Jual beli, Hibah, Pembagian Hak bersama dan lain lain) dan atau surat keterangan Waris (jika Peralihannya melalui Waris) 5. Share lokasi
2	Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Wajib pajak melakukan pengajuan permohonan validasi dan pembayaran BPHTB online melalui Kantor Kecamatan/Kantor Kelurahan/Desa, Notaris dan Balai Lelang (Jika pengajuan lelang) 2. Pembuatan NPWPD 3. Cek Peta SPPT PBB-P2 di kantor Pelayanan Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Jember 4. Pihak Notaris dan atau Kecamatan menginput dan mengupload berkas pengajuan wajib pajak melalui website www.e-bphtb.jemberkab.go.id 5. Data yang telah terupload akan diteliti oleh petugas untuk dicek kesesuaian data, lokasi dan harga transaksi 6. Setelah berkas di verifikasi maka langsung muncul SSPD jika berkas ditolak atau di pending karena hal (kurang bayar, salah NOP SPPT PBB-P2, salah berkas dll) maka akan disampaikan melalui grup PPAT/PPATS yang ada di whatsapp 7. Cetak bukti Validasi/SSPD (Surat Setoran Pajak Daerah) bisa melalui Kantor Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Jember, Kantor Notaris, Kantor Kecamatan/Kelurahan/Desa)
3	Waktu Pelayanan	Adapun Waktu yang dibutuhkan adalah paling lama 7 (Tujuh) hari Kerja
4	Biaya/Tarif	Tidak dikenakan Biaya Pelayanan (hanya biaya pemungutan BPHTB jika ada pengenaan setelah dikurangi NPOPTKP (Nilai Objek Pajak tidak kena Pajak) sebesar 5%)
5	Produk	SSPD (Surat Setoran Pajak Daerah)
6	Pengelolaan Pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Melalui Whatsapp Center : 081-3586-58026 2. Melalui Whatsapp Center : 081-3586-58027 3. Instagram : Bapendajember 4. Facebook : Bapendajember 5. Email : Bapenda@jemberkab.go.id 6. Website : www.bapendajember.go.id 7. SP4N Lapor
B. Proses Pengelolaan di Internal Organisasi (Manufacturing)		
1	Dasar Hukum	
2	Sarana Prasarana dan Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Wajib Pajak dapat berkonsultasi dengan Petugas verifikator BPHTB 2. Ruang Tunggu untuk pelayanan BPHTB Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Jember 3. Wifi
3	Kompetensi	<ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas Verifikator e-BPHTB memiliki kualifikasi

	Pelaksana	<p>minimal D3</p> <ol style="list-style-type: none"> Petugas Input dan Verifikator memiliki ketrampilan komputerisasi Seluruh petugas menguasai Standart Operasional Prosedur (SOP) yang berlaku Seluruh Petugas mampu berkomunikasi secara lisan dan tulisan dengan baik
4	Jumlah Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> Staf input e-BPHTB : Kantor Kecamatan se-Kabupaten Jember dan Kantor Notaris Staf Verifikator BPHTB : 5 Orang
5	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> Kode Etik Maklumat Pelayanan dan Visi Misi : <p>Visi : Terwujudnya Profesionalitas Pelayanan Pajak dan Retribusi Daerah</p> <p>Misi :</p> <ol style="list-style-type: none"> Penguatan regulasi dan sarana prasarana pelayanan Meningkatkan kapasitas sumber daya aparatur pelaksana pelayanan Meningkatkan kualitas pelayanan berbasis teknologi informasi dan komunikasi
6	Jaminan Keamanan dan Keselamatan	<ol style="list-style-type: none"> Terjaganya data kerahasiaan Wajib Pajak Sumber Daya Manusia yang Berkompeten Peralatan yang sesuai Standart Pelayanan berpedoman Kepada SK, Panduan dan SOP yang berlaku Tersimpannya data Wajib Pajak kedalam data base Terbackup dokumen pada aplikasi Ruang arsip yang sesuai standart Apar CCTV
7	Evaluasi Kinerja	<ol style="list-style-type: none"> Rapat Monitoring dan Evaluasi kepada petugas setiap bulan di ruang rapat dengan kepala bidang Laporan evaluasi, kinerja, mutu, dan manajemen risiko setiap 3 bulan

4. PELAYANAN PAJAK AIR TANAH

A. Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)		
NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> Nomor NPWPD Pembuatan user dan akun aplikasi Pajak Daerah lainnya
2	Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> Daftar user dan akun di Kantor Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Jember Pembuatan NPWPD

		<ul style="list-style-type: none"> 3. Wajib Pajak diberikan user aplikasi untuk pengisian data pajak air tanah (menyerahkan laporan meteran bulan berjalan dikurangi bulan sebelumnya) 4. Penerbitan SPTPD (Surat Pemberitahuan Pajak Daerah) 5. Penetapan SKPD (Surat Ketetapan Pajak Daerah) 6. Wajib Pajak Melakukan Pembayaran melalui : bank
3	Waktu Pelayanan	Adapun Waktu yang dibutuhkan adalah paling lama 7 (Tujuh) hari Kerja
4	Biaya/Tarif	Tidak dikenakan Biaya Pelayanan hanya pungutan
5	Produk	SSPD (Surat Setoran Pajak Daerah)
6	Pengelolaan Pengaduan	<ul style="list-style-type: none"> 1. Melalui Whatsapp Center : 081-3586-58026 2. Melalui Whatsapp Center : 081-3586-58027 3. Instagram : Bapendajember 4. Facebook : Bapendajember 5. Email : Bapenda@jemberkab.go.id 6. Website : www.bapendajember.go.id 7. SP4N Lapor
B. Proses Pengelolaan di Internal Organisasi (Manufacturing)		
1	Dasar Hukum	
2	Sarana Prasarana dan Fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> 1. Wajib Pajak dapat berkonsultasi dengan Petugas Pelayanan Pajak Air Tanah di Kantor 2. Ruang Tunggu untuk pelayanan BPHTB Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Jember 3. Wifi
3	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> 1. Petugas Verifikator e-BPHTB memiliki kualifikasi minimal D3 2. Petugas Input dan Verifikator memiliki ketrampilan komputerisasi 3. Seluruh petugas menguasai Standart Operasional Prosedur (SOP) yang berlaku 4. Seluruh Petugas mampu berkomunikasi secara lisan dan tulisan dengan baik
4	Jumlah Pelaksana	Staf Pajak Reklame : 5 Orang
5	Jaminan Pelayanan	<p>Visi : Terwujudnya Profesionalitas Pelayanan Pajak dan Retribusi Daerah</p> <p>Misi :</p> <ul style="list-style-type: none"> 1. Penguatan regulasi dan sarana prasaran pelayanan 2. Meningkatkan kapasitas sumber daya aparatur pelaksana pelayanan 3. Meningkatkan kualitas pelayanan berbasis teknologi informasi dan komunikasi
6	Jaminan Keamanan dan Keselamatan	<ul style="list-style-type: none"> 1. Terjaganya data kerahasiaan Wajib Pajak 2. Sumber Daya Manusia yang Berkompeten 3. Peralatan yang sesuai Standart

		<ol style="list-style-type: none"> 4. Pelayanan berpedoman Kepada SK, Panduan dan SOP yang berlaku 5. Tersimpannya data Wajib Pajak kedalam data base 6. Terbackup dokumen pada aplikasi 7. Ruang arsip yang sesuai standart 8. Apar 9. CCTV
7	Evaluasi Kinerja	<ol style="list-style-type: none"> 1. Rapat Monitoring dan Evaluasi kepada petugas setiap bulan di ruang rapat dengan kepala bidang 2. Laporan evaluasi, kinerja, mutu, dan manajemen risiko setiap 3 bulan

5. PELAYANAN PAJAK REKLAME

A. Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)		
NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Nomor NPWPD 2. Pembuatan akun dan user untuk aplikasi Pajak Daerah lainnya 3. Surat izin reklame 4. Data subjek pajak reklame 5. Data hasil pengukuran Reklame/ data objek pajak reklame
2	Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Daftar user dan akun di Kantor Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Jember 2. Pembuatan NPWPD 3. Wajib Pajak diberikan user aplikasi untuk pengisian data pajak Reklame (data subjek dan objek reklame) 4. Penerbitan SPTPD (Surat Pemberitahuan Pajak Daerah) 5. Penetapan SKPD (Surat Ketetapan Pajak Daerah) untuk wajib pajak dasar membayar pajak 6. Wajib Pajak Melakukan Pembayaran melalui : bank
3	Waktu Pelayanan	Adapun Waktu yang dibutuhkan adalah paling lama 7 (Tujuh) hari Kerja
4	Biaya/Tarif	Tidak dikenakan Biaya Pelayanan hanya pungutan pajak reklame
5	Produk	SSPD (Surat Setoran Pajak Daerah)
6	Pengelolaan Pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Melalui Whatsapp Center : 081-3586-58026 2. Melalui Whatsapp Center : 081-3586-58027 3. Instagram : Bapendajember 4. Facebook : Bapendajember 5. Email : Bapenda@jemberkab.go.id 6. Website : www.bapendajember.go.id 7. SP4N Lapor

B. Proses Pengelolaan di Internal Organisasi (Manufacturing)		
1	Dasar Hukum	
2	Sarana Prasarana dan Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Wajib Pajak dapat berkonsultasi dengan Petugas Pelayanan Pajak Air Tanah di Kantor 2. Ruang Tunggu untuk pelayanan Pajak Air Tanah Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Jember 3. Wifi
3	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas Pendataan memiliki kualifikasi minimal D3 2. Petugas Input memiliki ketrampilan komputerisasi 3. Seluruh petugas menguasai Standart Operasional Prosedur (SOP) yang berlaku 4. Seluruh Petugas mampu berkomunikasi secara lisan dan tulisan dengan baik
4	Jumlah Pelaksana	1. Staf Pajak Air Tanah berjumlah : 5 Orang
5	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kode Etik 2. Maklumat Pelayanan dan Visi Misi : Visi : Terwujudnya Profesionalitas Pelayanan Pajak dan Retribusi Daerah Misi : <ol style="list-style-type: none"> 1. Penguatan regulasi dan sarana prasaran pelayanan 2. Meningkatkan kapasitas sumber daya aparatur pelaksana pelayanan 3. Meningkatkan kualitas pelayanan berbasis teknologi informasi dan komunikasi
6	Jaminan Keamanan dan Keselamatan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Terjaganya data kerahasiaan Wajib Pajak 2. Sumber Daya Manusia yang Berkompeten 3. Peralatan yang sesuai Standart 4. Pelayanan berpedoman Kepada SK, Panduan dan SOP yang berlaku 5. Tersimpannya data Wajib Pajak kedalam data base 6. Terbackup dokumen pada aplikasi 7. Ruang arsip yang sesuai standart 8. Apar 9. CCTV
7	Evaluasi Kinerja	<ol style="list-style-type: none"> 3. Rapat Monitoring dan Evaluasi kepada petugas setiap bulan di ruang rapat dengan kepala bidang 4. Laporan evaluasi, kinerja, mutu, dan manajemen risiko setiap 3 bulan

6. PAJAK HOTEL, RESTORAN, HIBURAN DAN PAJAK PARKIR

A. Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)		
NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan	1. Nomor NPWPD

		<ol style="list-style-type: none"> 2. Pengisian Formulir 3. Pembuatan Akun aplikasi Pajak Daerah lainnya
2	Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pembuatan NPWPD 2. Daftar user dan akun di Kantor Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Jember 3. Pemasangan sinkron box 4. Wajib Pajak diberikan user aplikasi untuk pengisian data omset pajaknya (Hotel, Restoran, Hiburan dan Parkir) 5. Petugas memonitoring data omset yang dilaporkan melalui aplikasi sinkron box (jika omset yang dilaporkan kurang dari data sinkron box, petugas mengecek dilapangan dan jika dirasa omset kurang maka wajib pajak dikenakan kurang bayar) 6. Penerbitan SPTPD (Surat Pemberitahuan Pajak Daerah) 7. Penetapan SKPD (Surat Ketetapan Pajak Daerah) 8. Wajib Pajak Melakukan Pembayaran melalui : bank
3	Waktu Pelayanan	Adapun Waktu yang dibutuhkan adalah paling lama 7 (Tujuh) hari Kerja
4	Biaya/Tarif	Tidak dikenakan Biaya Pelayanan hanya pungutan
5	Produk	SSPD (Surat Setoran Pajak Daerah)
6	Pengelolaan Pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Melalui Whatsapp Center : 081-3586-58026 2. Melalui Whatsapp Center : 081-3586-58027 3. Instagram : Bapendajember 4. Facebook : Bapendajember 5. Email : Bapenda@jemberkab.go.id 6. Website : www.bapendajember.go.id 7. SP4N Lapor
B. Proses Pengelolaan di Internal Organisasi (Manufacturing)		
1	Dasar Hukum	
2	Sarana Prasarana dan Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Wajib Pajak dapat berkonsultasi dengan Petugas Pelayanan Pajak Air Tanah di Kantor 2. Ruang Tunggu untuk pelayanan Pajak Hotel, Restoran, Hiburan dan Parkir Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Jember 3. Wifi
3	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas Pendataan memiliki kualifikasi minimal D3 2. Petugas Input data memiliki ketrampilan komputerisasi 3. Seluruh petugas menguasai Standart Operasional Prosedur (SOP) yang berlaku 4. Seluruh Petugas mampu berkomunikasi secara lisan dan tulisan dengan baik
4	Jumlah Pelaksana	Staf Pendataan : 5 Orang
5	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kode Etik 2. Maklumat Pelayanan dan Visi Misi :

		<p>Visi : Terwujudnya Profesionalitas Pelayanan Pajak dan Retribusi Daerah</p> <p>Misi :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Penguatan regulasi dan sarana prasarana pelayanan 2. Meningkatkan kapasitas sumber daya aparatur pelaksana pelayanan 3. Meningkatkan kualitas pelayanan berbasis teknologi informasi dan komunikasi
6	Jaminan Keamanan dan Keselamatan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Terjaganya data kerahasiaan Wajib Pajak 2. Sumber Daya Manusia yang Berkompeten 3. Peralatan yang sesuai Standart 4. Pelayanan berpedoman Kepada SK, Panduan dan SOP yang berlaku 5. Tersimpannya data Wajib Pajak kedalam data base 6. Terbackup dokumen pada aplikasi 7. Ruang arsip yang sesuai standart 8. Apar 9. CCTV
7	Evaluasi Kinerja	<ol style="list-style-type: none"> 1. Rapat Monitoring dan Evaluasi kepada petugas setiap bulan di ruang rapat dengan kepala bidang 2. Laporan evaluasi, kinerja, mutu, dan manajemen risiko setiap 3 bulan

7. PELAYANAN PAJAK BUMI BANGUNAN PERKOTAAN DAN PERDESAAN PBB-P2

A. Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)		
NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan	<p>Pengecekan dan Pendaftaran NPWPD</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Jenis Permohonan <ol style="list-style-type: none"> a. Objek Pajak Baru b. Mutasi subjek dan objek pajak c. pengurangan d. keberatan 2. Fotocopy KTP 3. Fotocopy KK 4. Fotocopy Sertifikat/Akta Dasar/Salinan C/Surat Keterangan Waris/SSPD BPHTB/Risalah Lelang 5. Mengisi Formulir SPOP dan LSPOP (Jika ada bangunan) 6. SPPT 7. Share lokasi
2	Prosedur 1. Objek Pajak Baru, Mutasi	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pembuatan/Mendaftar NPWPD 2. Wajib Pajak Menyerahkan Berkas Kepada Petugas

		dan Bangunan perkotaan dan perdesaan (PBB-P2)
5	Produk	<ol style="list-style-type: none"> 1. SPPT PBB-P2 2. SK NJOP
6	Pengelolaan Pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Melalui Whatsapp Center : 081-3586-58026 2. Melalui Whatsapp Center : 081-3586-58027 3. Instagram : Bapendajember 4. Facebook : Bapendajember 5. Email : Bapenda@jemberkab.go.id 6. Website : www.bapendajember.go.id 7. SP4N Lapor
B. Proses Pengelolaan di Internal Organisasi (Manufacturing)		
1	Dasar Hukum	
2	Sarana Prasarana dan Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Wajib Pajak dapat berkonsultasi dengan Petugas Pelayanan Pajak Bumi dan bangunan perkotaan dan perdesaan 2. Ruang Tunggu untuk pelayanan Pendapatan Daerah Kabupaten Jember 3. Wifi
3	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas Cek Peta memiliki kualifikasi minimal D3 2. Petugas Input Data memiliki ketrampilan komputerisasi 3. Seluruh petugas menguasai Standart Operasional Prosedur (SOP) yang berlaku 4. Seluruh Petugas mampu berkomunikasi secara lisan dan tulisan dengan baik
4	Jumlah Pelaksana	Staf Pelayanan : 6 Orang
5	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kode Etik 2. Maklumat Pelayanan dan Visi Misi : Visi : Terwujudnya Profesionalitas Pelayanan Pajak dan Retribusi Daerah Misi : <ol style="list-style-type: none"> 1. Penguatan regulasi dan sarana prasaran pelayanan 2. Meningkatkan kapasitas sumber daya aparatur pelaksana pelayanan 3. Meningkatkan kualitas pelayanan berbasis teknologi informasi dan komunikasi
6	Jaminan Keamanan dan Keselamatan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Terjaganya data kerahasiaan Wajib Pajak 2. Sumber Daya Manusia yang Berkompeten 3. Peralatan yang sesuai Standart 4. Pelayanan berpedoman Kepada SK, Panduan dan SOP yang berlaku 5. Tersimpannya data Wajib Pajak kedalam data base 6. Terbackup dokumen pada aplikasi 7. Ruang arsip yang sesuai standart

		8. Apar 9. CCTV
7	Evaluasi Kinerja	1. Rapat Monitoring dan Evaluasi kepada petugas setiap bulan di ruang rapat dengan kepala bidang 2. Laporan evaluasi, kinerja, mutu, dan manajemen risiko setiap 3 bulan