



PEMERINTAH KABUPATEN AGAM
BADAN PENDAPATAN DAERAH

Jl. Sudirman No. 1 LubukBasungTelp.(0752) 877393 Fax 76310
www.agamkab.go.id

KEPUTUSAN KEPALA BADAN PENDAPATAN DAERAH
NOMOR 27 TAHUN 2024

T E N T A N G

PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PADA BADAN PENDAPATAN DAERAH

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan asas penyelenggaraan pemerintahan yang baik untuk mewujudkan kepastian hak dan kewajiban berbagai pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan, setiap penyelenggaraan pelayanan publik wajib menetapkan Standar Pelayanan;
- b. bahwa untuk memberikan acuan dalam penilaian ukuran kinerja dan kualitas penyelenggaraan pelayanan sebagaimana dimaksud huruf a, maka perlu ditetapkan Standar Pelayanan pada Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Agam;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b perlu menetapkan Keputusan Kepala Badan Pendapatan Daerah tentang Standar Pelayanan pada 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 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 82, Tambahan Negara RepublikIndonesiaNomor 5234);
3. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor5679);
4. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik

Indonesia Nomor5357);

5. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);
6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 13 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyelenggaraan Sistem Informasi Pelayanan Publik Nasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor707);
8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 708);
9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor1726);
10. Peraturan Daerah Provinsi Sumatera Barat Nomor 6 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Lembaran Daerah Provinsi Sumatera Barat Tahun 2015 Nomor 6;

MEMUTUSKAN :

Menetapkan :

KESATU : Menetapkan Standar Pelayanan pada Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Agam, sebagaimana tercantum dalam Lampiran Keputusan ini.

KEDUA : Standar Pelayanan Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Agam sebagaimana dimaksud dalam diktum KESATU meliputi:

1. Standar Pelayanan Pendaftaran Nomor Pokok Wajib Pajak Daerah (NPWPD)
2. Standar Pelayanan Penerbitan Surat Setoran Pajak Daerah Pajak PBJT Tenaga Listrik dan PBJT Jasa perhotelan
3. Standar Pelayanan Penerbitan Surat Setoran Pajak Daerah Pajak Mineral Bukan Logam Dan Batuan (MLB)
4. Standar Pelayanan Penerbitan Surat Setoran Pajak Daerah Pajak Reklame
5. Standar Permohonan Pengurangan Dan Penghapusan Sanksi Administrasi Atau Pembatalan Ketetapan Pajak Daerah
6. Standar Pelayanan Pendaftaran Pajak Bumi Dan Bangunan (PBB P2)
7. Standar Pelayanan Penerbitan Surat Setoran Pajak Daerah-Bea Perolehan Hak Atas Tanah Dan Bangunan (SSPD BPHTB)

8. Standar Permohonan Pengurangan Dan Penghapusan Sanksi Administrasi Atau Pembatalan Ketetapan Pajak Bumi Dan Bangunan (PBB-P2)

KETIGA : Standar Pelayanan sebagaimana terlampir dalam Lampiran Keputusan ini wajib dilaksanakan oleh penyelenggara/ pelaksana dan dapat dijadikan sebagai acuan dalam Penilaian Kinerja Pelayanan oleh Pimpinan Penyelenggara, Aparat Pengawasan dan Masyarakat dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

KEEMPAT : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan dan akan ditinjau Kembali apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan dalam penetapan ini.

Ditetapkan di LubukBasung
Padatanggal 22 Mei 2024



KEPALA BADAN PENDAPATAN
DAERAH

ENDRIMELSON, S.Kom, M.Si
Pembina Utama Muda (IV/c)
NIP. 19700808 199701 1 001

LAMPIRAN KEPUTUSAN KEPALA BADAN
PENDAPATAN DAERAH NOMOR 27 TAHUN
2024 TENTANG PENETAPAN STANDAR
PELAYANAN PADA BADAN PENDAPATAN
DAERAH

1. STANDAR PELAYANAN PENDAFTARAN NOMOR POKOK WAJIB PAJAK DAERAH
(NPWPD)

NO	KOMPONEN	URAIAN
A. Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)		
1.	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Surat Permohonan. 2. Foto copy NPWP/KTP. 3. Foto Objek Pajak.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur pendaftaran Objek Baru	<ol style="list-style-type: none"> 1. Wajib Pajak mengisi formolir pendaftaran (data-data Wajib Pajak). 2. Wajib Pajak datang langsung ke Pelayanan atau mengirimkan berkas permohonan melalui Media Elektronik (email kabagambapenda@gmail.com atau WA petugas pelayanan). 3. Permohonan diproses dan menunggu sampai berkas permohonan selesai diproses dalam waktu yang ditentukan. 4. Wajib Pajak pulang.
3.	Jangka waktu pelayanan	1 (satu) jam untuk pengajuan dan pengecekan validasi berkas permohonan.
4.	Biaya / Tarif	Tidak ada biaya
5.	Produk Pelayanan	Nomor Pokok Wajib Pajak Daerah
6.	Penanganan, pengaduan, saran dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Melalui kotak saran kritik dan pengaduan. 2. Melalui telpon pelayanan 3. Melalui petugas loket pelayanan Badan Pendapatan Daerah
B. Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (Manufacturing)		
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-undang Nomor 1 Tahun 2022 tentang Hubungan Keuangan Pusat dan Daerah, 2. Peraturan Daerah Kabupaten Agam Nomor 1 Tahun 2024 Tentang Pajak Daerah Dan Retribusi Daerah, 3. Peraturan Bupati Agam Nomor 33 Tahun 2013 tentang Tata Cara Pendaftaran, Pendataan dan Penilaian Objek dan Subjek Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan

2.	Sarana, prasarana, dan /ataufasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang tunggu yang memadai. 2. Lapangan parkir. 3. Toilet. 4. Screen informasi. 5. Kotak kepuasan masyarakat. 6. Loker pelayanan. 7. CCTV. 8. Running text. 9. Aplikasi SISMIOPD 10. TV dan speaker musik. 11. Website. 12. Wifi. 13. Ruang arsip 14. Lemari dokumen. 15. Komputer. 16. Printer. 17. Alat Tulis Kantor.
3.	Kompetensi pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. SMA, Diploma/Sarjana Hukum, Teknik, Ekonomi, dan Manajemen. 2. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku. 3. Mampu mengoperasikan komputer. 4. Mampu bekerja dalam Tim. 5. Memiliki kemampuan pelayanan. 6. Mengetahui tugas, fungsi dan mekanisme pelayanan.
4.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pejabat Fungsional AKPD 2. Kepala Perencanaan dan Pengembangan Pendapatan Daerah 3. Kepala Badan Pendapatan Daerah
5.	Jumlah pelaksana	<p>3 (tiga) orang yang terdiri dari :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pejabat Fungsional AKPD 2. Kepala Sub Bidang Penetapan 3. Staf
6.	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Jadwal pelayanan setiap hari kerja Senin s/d Kamis : 08.00 – 16.00 WIB, Jum'at: 09.00 – 11.00 WIB dan 13.00 – 14.00 WIB
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<p>Pelayanan didukung oleh petugas yang berkompeten dengan prinsip pelayanan prima. Sesuai dengan SOP, motto, visi misi, kode etik pegawai, maklumat/janji layanan dengan petugas yang memiliki kemampuan bekerja di bidang pelayanan.</p>
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<p>Secara periodik 1 x sebulan dan berkesinambungan</p>

2. STANDAR PELAYANAN PENERBITAN SURAT SETORAN PAJAK DAERAH
 A. PBJT TENAGA LISTRIK
 B. PBJT JASA PERHOTELAN

NO.	KOMPONEN	URAIAN
A. Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)		
1.	Persyaratan Pelayanan	SPTPD penjualan Hotel dan Restoran masa pajak/Pajak Penerangan Jalan
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Wajib Pajak menyampaikan SPTPD secara tertulis ke Bupati Agam melalui Badan Pendapatan Daerah, 2. Petugas Pelayanan menverifikasi atas SPTPD yang sah. 3. Berkas permohonan di proses untuk Penerbitan SSPD Pajak Hotel dan Pajak Restoran 4. Penyerahan SSPD kepada Wajib Pajak.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	1 (satu) jam untuk menverifikasi SPTPD berkas permohonan.
4.	Biaya/tarif	Tidak ada biaya
5.	Produk Pelayanan	Surat Setoran Pajak Daerah – Pajak Hotel dan Pajak Restoran serta Pajak Penerangan Jalan
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Melalui SMS/WA. 2. Melalui Telepon. 3. Melalui petugas loket pengaduan.
B. Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (Manufacturing)		
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-undang Nomor 1 Tahun 2022 tentang Hubungan Keuangan Pusat dan Daerah 2. Peraturan Daerah Kabupaten Agam Nomor 1 Tahun 2024 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah. 3. Peraturan Bupati Agam Nomor 8 Tahun 2019 tentang Pedoman Pemungutan Pajak Hotel Dan Restoran 4. Peraturan Bupati Agam Nomor 68 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi Dan Tata Kerja Badan Pendapatan Daerah
2.	Sarana, prasarana dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang tunggu yang memadai. 2. Lapangan parkir. 3. Toilet. 4. Aplikasi <i>smartgov</i> 5. Wifi. 6. Ruang arsip 7. Lemari dokumen. 8. Komputer. 9. Printer. 10. Telepon/facsimile. 11. Alat Tulis Kantor.
3.	Kompetensi pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. SMA, Diploma/Sarjana Perpajakan, Ekonomi, dan Manajemen. 2. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku. 3. Mampu mengoperasikan komputer. 4. Mampu bekerja dalam Tim. 5. Memiliki kemampuan pelayanan. 6. Mengetahui tugas, fungsi dan mekanisme pelayanan.
4.	Pengawasan internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kasubid Penetapan 2. KepalaBidang Penetapan, Pendataan dan Penagihan 3. Kabid Perencanaan dan Pengembangan 4. Kepala Badan Pendapatan Daerah

5.	Jumlah pelaksana	2 Orang : 1 Orang Petugas Agendaris 1 Orang Petugas Verifikasi
6.	Jaminan pelayanan	Pelayanan didukung oleh petugas yang berkompeten dengan prinsip pelayanan prima. Sesuai dengan SOP, motto, visi misi, kode etik pegawai, maklumat/janjilayanan dengan petugas yang memiliki kemampuan bekerja di bidang pelayanan.
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Ruang pelayanan yang bersih, sejuk, dan nyaman. 2. Petugas pelayanan yang ramah, terampil, dan responsif. 3. Surat dibubuhi tandatangan serta cap basah sehingga dijamin keasliannya. 4. Kenyamanan keamanan dalam pelayanan sangat diutamakan dan bebas dari praktek percaloan. 5. Data-data pemohon disimpan dalam data base sehingga mudah untuk mengetahui jika terjadi pemalsuan.
8.	Evaluasi kinerja Pelaksana	1. Evaluasi dilakukan setiap 1 (satu) bulan sekali dalam rapat internal. 2. Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan.

3. STANDAR PELAYANAN PENERBITAN SURAT SETORAN PAJAK DAERAH PAJAK MINERAL BUKAN LOGAM DAN BATUAN (MBLB)

NO.	KOMPONEN	URAIAN
A. Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)		
1.	Persyaratan Pelayanan	1. Rencana Anggaran Biaya (RAB) Kwantitatif 2. Cover Kontrak
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	1. Wajib Pajak menyampaikan RAB secara tertulis ke Bupati Agam melalui Badan Pendapatan Daerah, 2. Petugas Pelayanan menverifikasi atas RAB yang sah. 3. Berkas permohonan diproses untuk Penerbitan SSPD Pajak MBLB 4. Penyerahan SSPD kepada Wajib Pajak.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	30 menit untuk menverifikasi RAB dan berkas permohonan.
4.	Biaya/tarif	Tidak ada biaya
5.	Produk Pelayanan	1. Surat Setoran Pajak Daerah, 2. SPTPD – Pajak MBLB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Melalui SMS/WA. 2. Melalui Telepon. 3. Melalui petugas loket pengaduan.
B. Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (Manufacturing)		
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang Nomor 1 Tahun 2022 tentang Hubungan Keuangan Pusat dan Daerah, 2. Peraturan Daerah Kabupaten Agam Nomor 1 Tahun 2024 Tentang Pajak Daerah Dan Retribusi Daerah, 3. Peraturan Bupati Agam Nomor 79 Tahun 2022 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi Dan Tata Kerja Badan Pendapatan Daerah

2.	Sarana, prasarana dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang tunggu yang memadai. 2. Lapangan parkir. 3. Toilet. 4. Aplikasi <i>smartgov</i> 5. Wifi. 6. Ruang arsip 7. Lemari dokumen. 8. Komputer. 9. Printer. 10. Alat Tulis Kantor.
3.	Kompetensi pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. SMA, Diploma/Sarjana Perpajakan, Teknik, Ekonomi, dan Manajemen. 2. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku. 3. Mampu mengoperasikan komputer. 4. Mampu bekerja dalam Tim. 5. Memiliki kemampuan pelayanan. 6. Mengetahui tugas, fungsi dan mekanisme pelayanan.
4.	Pengawasan internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kasubid Penetapan 2. Kepala Bidang Pendataan Penetapan dan Penagihan 3. Kabid Perencanaan dan Pengembangan 4. Kepala Badan Pendapatan Daerah
5.	Jumlah pelaksana	<p>2 Orang :</p> <p>1 Orang Petugas Agendaris</p> <p>1 Orang Petugas Verifikasi</p>
6.	Jaminan pelayanan	Pelayanan didukung oleh petugas yang berkompeten dengan prinsip pelayanan prima. Sesuai dengan SOP, motto, visi misi, kode etik pegawai, maklumat/janji layanan dengan petugas yang memiliki kemampuan bekerja di bidang pelayanan.
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang pelayanan yang bersih, sejuk, dan nyaman. 2. Petugas pelayanan yang ramah, terampil, dan responsif. 3. Surat dibubuhi tanda tangan serta cap basah sehingga dijamin keasliannya. 4. Kenyamanan keamanan dalam pelayanan sangat diutamakan dan bebas dari praktek percaloan. 5. Data-data pemohon disimpan dalam data base sehingga mudah untuk mengetahui jika terjadi pemalsuan.
8.	Evaluasi kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Evaluasi dilakukan setiap 1 (satu) bulan sekali dalam rapat internal. 2. Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan.

4. STANDAR PELAYANAN PENERBITAN SURAT SETORAN PAJAK DAERAH PAJAK REKLAME

NO.	KOMPONEN	URAIAN
A. Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)		
1.	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Surat pengantar dari Dinas PMPTSP terkait perizinan reklame 2. Surat permohonan pemasangan reklame 3. KTP pemohon 4. NPWP

2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Wajib Pajak menyampaikan SPTPD secara tertulis ke Bupati Agam melalui Dinas PMPTSP 2. Petugas Pelayanan menverifikasi atas permohonan yang sah. 3. Berkas permohonan diproses untuk Penerbitan SKP Pajak Reklame 4. Penyerahan SKP kepada Wajib Pajak.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	1 (satu) jam untuk menverifikasi SPTPD berkas permohonan.
4.	Biaya/tarif	Tidak ada biaya
5.	Produk Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Rekomendasi Pemasangan Reklame. 2. Surat Ketetapan Pajak Reklame.
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Melalui SMS/WA. 2. Melalui Telepon. 3. Melalui petugas loket pengaduan.
B. Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (<i>Manufacturing</i>)		
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-undang Nomor 1 Tahun 2022 tentang Hubungan Keuangan Pusat dan Daerah 2. Peraturan Daerah Kabupaten Agam Nomor 1 Tahun 2024 Tentang Pajak Daerah Dan Retribusi Daerah, 3. Peraturan Bupati Agam Nomor 57 Tahun 2011 Ttg Tata Cara Penyelenggaraan Reklame 4. Peraturan Bupati Agam Nomor 68 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi Dan Tata Kerja Badan Pendapatan Daerah
2.	Sarana, prasarana dan/ataufasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang tunggu yang memadai. 2. Lapangan parkir. 3. Toilet. 4. Aplikasi smartgov 5. Wifi. 6. Ruang arsip 7. Lemari dokumen. 8. Komputer. 9. Printer. 10. Alat Tulis Kantor.
3.	Kompetensi pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. SMA, Diploma/Sarjana Perpajakan, Ekonomi, dan Manajemen. 2. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku. 3. Mampu mengoperasikan komputer. 4. Mampu bekerja dalam Tim. 5. Memiliki kemampuan pelayanan. 6. Mengetahui tugas, fungsi dan mekanisme pelayanan.
4.	Pengawasan internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kasubid Penetapan 2. Kepala Bidang Pendataan Penetapan dan Penagihan 3. Kabid Perencanaan dan Pengembangan 4. Kepala Badan Pendapatan Daerah
5.	Jumlah pelaksana	<p>2 Orang :</p> <p>1 Orang Petugas Agendaris</p> <p>1 Orang Petugas Verifikasi/validasi</p>
6.	Jaminan pelayanan	<p>Pelayanan didukung oleh petugas yang berkompeten dengan prinsip pelayanan prima.</p> <p>Sesuai dengan SOP, motto, visimisi, kode etik pegawai, maklumat/janji layanan dengan petugas yang memiliki kemampuan bekerja di bidang pelayanan.</p>
7.	Jaminan keamanan dan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang pelayanan yang bersih, sejuk, dan nyaman. 2. Petugas pelayanan yang ramah, terampil, dan responsif.

	keselamatan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 3. Surat dibubuhi tanda tangan serta cap basah sehingga dijamin keasliannya. 4. Kenyamanan keamanan dalam pelayanan sangat diutamakan dan bebas dari praktek percaloan. 5. Data-data pemohon disimpan dalam data base sehingga mudah untuk mengetahui jika terjadi pemalsuan.
8.	Evaluasi kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Evaluasi dilakukan setiap 1 (satu) bulan sekali dalam rapat internal. 2. Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan.

5. STANDAR PERMOHONAN PENGURANGAN DAN PENGHAPUSAN SANKSI ADMINISTRASI ATAU PEMBATALAN KETETAPAN PAJAK DAERAH

NO.	KOMPONEN	URAIAN
A. Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)		
1.	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Foto copy KTP pemohon, 2. Foto copy SKP/SSPD, 3. Surat permohonan penghapusan/pengurangan
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon mengajukan permohonan secara tertulis ke Bupati Agam melalui Badan Pendapatan Daerah 2. Petugas Pelayanan memeriksa kelengkapan berkas, dan menyerahkan kepada pemohon tanda terima berkas serta memberikan jadwal untuk verifikasi lapangan. 3. Pemohon akan dihubungi via telepon terkait keputusan penghapusan/pengurangan telah terbit 4. Penyerahan keputusan penghapusan/pengurangan kepada Wajib Pajak.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	5 hari kerja
4.	Biaya/tarif	Tidak ada biaya
5.	Produk Pelayanan	Surat Keputusan
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Melalui SMS. 2. Melalui Telepon. 3. Melalui petugas loket pengaduan
B. Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (Manufacturing)		
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-undang Nomor 1 Tahun 2022 tentang Hubungan Keuangan Pusat dan Daerah, 2. Peraturan Daerah Kabupaten Agam Nomor 1 Tahun 2024 Tentang Pajak Daerah Dan Retribusi Daerah, 3. Peraturan Bupati Agam Nomor 68 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi Dan Tata Kerja Badan Pendapatan Daerah
2.	Sarana, prasarana dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang tunggu yang memadai. 2. Lapangan parkir. 3. Toilet. 4. Loket pelayanan. 5. CCTV. 6. Wifi. 7. Ruang arsip 8. Lemari dokumen. 9. Komputer. 10. Printer. 11. Alat Tulis Kantor.

3.	Kompetensi pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. SMA, Diploma/Sarjana Hukum, Teknik, Ekonomi, dan Manajemen. 2. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku. 3. Mampu mengoperasikan komputer. 4. Mampu bekerja dalam Tim. 5. Memiliki kemampuan pelayanan. 6. Mengetahui tugas, fungsi dan mekanisme pelayanan
4.	Pengawasan internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pejabat Fungsional AKPD 2. Kabid Pengendalian dan Evaluasi 3. Kepala Badan Pendapatan Daerah
5.	Jumlah pelaksana	2 orang
6.	Jaminan pelayanan	Pelayanan didukung oleh petugas yang berkompeten dengan prinsip pelayanan prima. Sesuai dengan SOP, motto, visi misi, kode etik pegawai, maklumat/janji layanan dengan petugas yang memiliki kemampuan bekerja di bidang pelayanan.
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang pelayanan yang bersih, sejuk, dan nyaman. 2. Petugas pelayanan yang ramah, terampil, dan responsif. 3. Data-data pemohon disimpan dalam data base sehingga mudah untuk mengetahui jika terjadi pemalsuan.
8.	Evaluasi kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Evaluasi dilakukan setiap 1 (satu) bulan sekali dalam rapat internal. 2. Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan.

6. STANDAR PELAYANAN PENDAFTARAN PAJAK BUMI DAN BANGUNAN (PBB P2)

NO	KOMPONEN	URAIAN
A. Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)		
1.	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Surat Permohonan. 2. Surat Pemberitahuan Objek Pajak (SPOP) dan Lampiran SPOP 3. Foto copy KTP. 4. Foto copy Sertifikat atau Surat Keterangan Penguasaan Fisik Bidang Tanah dari Pemerintah Nagari atas objek Pajak Bumi dan Bangunan. 5. Surat Keterangan Objek Pajak belum terdaftar PBB P2 dari Walinagari. 6. Foto copy SPPT yang bersebelahan atau SPPT induk. 7. Foto Objek Pajak

2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	<p>Pendaftaran Objek Baru</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Wajib Pajak datang langsung ke Unit Pelayanan PBB P2 2. Wajib Pajak menyerahkan berkas permohonan pendaftaran PBB P2 kepada petugas pelayanan dan petugas memberikan tandaterima berkas. 3. Wajib Pajak menerima tandaterima berkas dan menunggu sampai berkas permohonan selesai diproses dalam waktu yang ditentukan. 4. Wajib Pajak pulang. <p>Pendaftaran Objek Baru karena Pemecahan</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Wajib Pajak datang langsung ke Unit Pelayanan PBB P2 2. Wajib Pajak menyerahkan berkas permohonan mutasi PBB P2 kepada petugas pelayanan dan petugas memberikan tanda terima berkas, 3. Wajib Pajak menerima tanda terima berkas dan menunggu sampai berkas permohonan selesai diproses dalam waktu yang ditentukan. 4. Wajib Pajak pulang.
3.	Jangka waktu pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> a. 1(satu) jam untuk pengajuan dan pengecekan validasi berkas permohonan. b. 5 (lima) hari kerja apabila berkas permohonan lengkap dan valid, serta tidak memerlukan verifikasi lapangan c. 15 (lima belas) hari kerja apabila berkas permohonan memerlukan verifikasi lapangan.
4.	Biaya / Tarif	Tidak ada biaya
5.	Produk Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Surat Keterangan Nomor Jual Objek Pajak (SK NJOP) 2. Surat Pemberitahuan Pajak Terhutang (SPPT) PBB
6.	Penanganan, pengaduan, saran dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Melalui kotak saran kritik dan pengaduan. 2. Melalui petugas loket pelayanan PBB P2. 3. Melalui Telepon
B. Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (<i>Manufacturing</i>)		
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-undang Nomor 1 Tahun 2022 tentang Hubungan Keuangan Pusat dan Daerah, 2. Peraturan Daerah Kabupaten Agam Nomor 1 Tahun 2024 Tentang Pajak Daerah Dan Retribusi Daerah 3. Peraturan Bupati Agam Nomor 33 Tahun 2013 tentang Tata Cara Pendaftaran, Pendataan dan Penilaian Objek dan Subjek Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan perkotaan dalam rangka pembentukan dan atau pemeliharaan basis data Sistem Manajemen Informasi Objek Pajak Daerah (SISMIO PD).

2.	Sarana, prasarana, dan /ataufasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang tunggu yang memadai. 2. Lapangan parkir. 3. Toilet. 4. Screen informasi. 5. Kotak kepuasan masyarakat. 6. Loker pelayanan. 7. CCTV. 8. Running text. 9. Aplikasi SISMIOPD 10. TV dan speaker musik. 11. Website. 12. Wifi. 13. Ruang arsip 14. Lemari dokumen. 15. Komputer. 16. Printer. 17. Alat Tulis Kantor.
3.	Kompetensi pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. SMA, Diploma/Sarjana Hukum, Teknik, Ekonomi, dan Manajemen. 2. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku. 3. Mampu mengoperasikan komputer. 4. Mampu bekerja dalam Tim. 5. Memiliki kemampuan pelayanan. 6. Mengetahui tugas, fungsi dan mekanisme pelayanan.
4.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pejabat Fungsional AKPD 2. Kepala Perencanaan dan Pengembangan Pendapatan Daerah 3. Kepala Badan Pendapatan Daerah
5.	Jumlah pelaksana	<p>3 (tiga) orang yang terdiri dari :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pejabat Fungsional AKPD 2. Kepala Sub Bidang Penetapan 3. Staf
6.	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Jadwal pelayanan setiap hari kerja Senin s/d Kamis : 08.00 – 16.00 WIB, Jum'at: 09.00 – 11.00 WIB dan 13.00 – 14.00 WIB
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<p>Pelayanan didukung oleh petugas yang berkompeten dengan prinsip pelayanan prima. Sesuai dengan SOP, motto, visi misi, kode etik pegawai, maklumat/janji layanan dengan petugas yang memiliki kemampuan bekerja di bidang pelayanan.</p>
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<p>Secara periodik 1 x sebulan dan berkesinambungan</p>

7. STANDAR PELAYANAN PENERBITAN SURAT SETORAN PAJAK DAERAH- BEA PEROLEHAN HAK ATAS TANAH DAN BANGUNAN (SSPD-BPHTB)

NO.	KOMPONEN	URAIAN
A. Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)		
1.	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Foto copy KTP penerima dan pemberi hak, 2. Foto copy Sertifikat Tanah objek peralihan, 3. Surat pernyataan peralihan hak bermaterai Rp.10.000, 4. Foto objek peralihan, 5. Denah lokasi objek peralihan dan, 6. Foto copy SPPT PBB P2 tahun berjalan.
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon mengajukan permohonan secara tertulis ke Bupati Agam melalui Badan Pendapatan Daerah, 2. Petugas Pelayanan memeriksa kelengkapan berkas, melakukan verifikasi dan validasi kemudian menyerahkan tanda terima berkas kepada pemohon. 3. Pemohon menunggu diinformasikan jadwal untuk verifikasi lapangan. 4. Verifikasi lapangan 5. Pemohon menyerahkan berkas setelah diverifikasi lapangan ke Petugas Pelayanan. 6. Berkas permohonan diproses untuk Penerbitan SSPD BPHTB 7. Penyerahan SSPD BPHTB kepada Wajib Pajak.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. 1 (satu) jam untuk pengajuan dan pengecekan validasi berkas permohonan. 2. 5 (lima) hari kerja setelah berkas permohonan diverifikasi lapangan oleh Petugas Teknis dan diserahkan kembali oleh Pemohon ke Petugas Pelayanan.
4.	Biaya/tarif	Tidak ada biaya
5.	Produk Pelayanan	Surat Setoran Pajak Daerah- Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Melalui kotak saran kritik dan pengaduan. 2. Melalui SMS. 3. Melalui Telepon. 4. Melalui petugas loket pengaduan.
B. Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (Manufacturing)		
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-undang Nomor 1 Tahun 2022 tentang Hubungan Keuangan Pusat dan Daerah 2. Peraturan Daerah Kabupaten Agam Nomor 11 Tahun 2011 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah. 3. Peraturan Bupati Agam Nomor 47 Tahun 2017 tentang Sistem dan prosedur Pemungutan Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Bupati Agam Nomor 55 tahun 2019. 4. Peraturan Bupati Agam Nomor 68 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi Dan Tata Kerja Badan Pendapatan Daerah
2.	Sarana, prasarana dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang tunggu yang memadai. 2. Lapangan parkir. 3. Toilet. 4. Screen informasi. 5. Kotak kepuasan masyarakat. 6. Loker pelayanan. 7. CCTV.

		8. Running text. 9. Aplikasi SISMIO PD 10. TV dan speaker musik. 11. Website. 12. Wifi. 13. Ruang arsip 14. Lemari dokumen. 15. Komputer. 16. Printer. 17. Alat Tulis Kantor.
3.	Kompetensi pelaksana	1. SMA, Diploma/Sarjana Hukum, Teknik, Ekonomi, dan Manajemen. 2. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku. 3. Mampu mengoperasikan komputer. 4. Mampu bekerja dalam Tim. 5. Memiliki kemampuan pelayanan. 6. Mengetahui tugas, fungsi dan mekanisme pelayanan.
4.	Pengawasan internal	1. Kasubid Penetapan 2. Kepala Bidang Perencanaan Pengembangan Pendapatan Daerah 3. Kepala Bidang Pendataan Penetapan dan Penagihan 4. Kepala Badan Pendapatan Daerah
5.	Jumlah pelaksana	4 Orang 1 Orang Petugas Front Office 1 Orang Verifikator 2 Orang Petugas Verifikasi
6.	Jaminan pelayanan	Pelayanan didukung oleh petugas yang berkompeten dengan prinsip pelayanan prima. Sesuai dengan SOP, motto, visimisi, kode etik pegawai, maklumat/janji layanan dengan petugas yang memiliki kemampuan bekerja di bidang pelayanan.
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Ruang pelayanan yang bersih, sejuk, dan nyaman. 2. Petugas pelayanan yang ramah, terampil, dan responsif. 3. Surat Izin dibubuhi tandatangan serta cap basah sehingga dijamin keasliannya. 4. Kenyamanan keamanan dalam pelayanan sangat diutamakan dan bebas dari praktek percaloan. 5. Data-data pemohon disimpan dalam data base sehingga mudah untuk mengetahui jika terjadi pemalsuan
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Evaluasi dilakukan setiap 1 (satu) bulan sekali dalam rapat internal. 2. Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan.

8. STANDAR PERMOHONAN PENGURANGAN DAN PENGHAPUSAN SANKSI ADMINISTRASI ATAU PEMBATALAN KETETAPAN PAJAK BUMI DAN BANGUNAN (PBB-P2)

NO.	KOMPONEN	URAIAN
A. Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)		
1.	Persyaratan Pelayanan	1. Foto copy KTP pemohon, 2. Foto copy Sertipikat tanah, 3. Surat permohonan penghapusan/pengurangan 4. SPPT PBB P2 tahun berjalan.

2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon mengajukan permohonan secara tertulis ke Bupati Agam melalui Badan Pendapatan Daerah, 2. Petugas Pelayanan memeriksa kelengkapan berkas, dan menyerahkan kepada pemohon tanda terima berkas serta memberikan jadwal untuk verifikasi lapangan. 3. Pemohon akan dihubungi via telepon terkait keputusan penghapusan/pengurangan telah terbit 4. Penyerahan keputusan penghapusan/pengurangan kepada wajib pajak.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	15 hari kerja
4.	Biaya/tarif	Tidak ada biaya
5.	Produk Pelayanan	Surat Keputusan
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Melalui kotak saran kritik dan pengaduan. 2. Melalui SMS. 3. Melalui Telepon. 4. Melalui petugas loket pengaduan.
B. Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (Manufacturing)		
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2022 Tentang Hubungan Keuangan Pusat Dan Daerah 2. Peraturan Daerah Kabupaten Agam Nomor 2 Tahun 2013 tentang Pajak Daerah Dan Retribusi Daerah. 3. Peraturan Bupati Agam Nomor 34 Tahun 2013 Tentang Tata Cara Penghapusan Sanksi Administrasi Atau Pembatalan Ketetapan Pajak Bumi Dan Bangunan (PBB-P2) 4. Peraturan bupati Agam Nomor 68 Tahun 2016 Tentang Kedudukan, Susunan organisasi, Tugas, Fungsi Dan Tata Kerja Badan Pendapatan Daerah
2.	Sarana, prasarana dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang tunggu yang memadai. 2. Lapangan parkir. 3. Toilet. 4. Screen informasi. 5. Kotak kepuasan masyarakat. 6. Loket pelayanan. 7. CCTV. 8. Running text. 9. TV dan speaker musik. 10. Website. 11. Wifi. 12. Ruang arsip 13. Lemari dokumen. 14. Komputer. 15. Printer. 16. Telepon/facsimile. 17. Alat Tulis Kantor.
3.	Kompetensi pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. SMA, Diploma/Sarjana Hukum, Teknik, Ekonomi, dan Manajemen. 2. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku. 3. Mampu mengoperasikan komputer. 4. Mampu bekerja dalam Tim. 5. Memiliki kemampuan pelayanan. 6. Mengetahui tugas, fungsi dan mekanisme pelayanan.

4.	Pengawasan internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pejabat Fungsional AKPD 2. Kepala Bidang Pengendalian dan Evaluasi 3. Kepala Badan Pendapatan Daerah
5.	Jumlah pelaksana	2 orang
6.	Jaminan pelayanan	Pelayanan didukung oleh petugas yang berkompeten dengan prinsip pelayanan prima. Sesuai dengan SOP, motto, visi misi, kode etik pegawai, maklumat/janji layanan dengan petugas yang memiliki kemampuan bekerja di bidang pelayanan.
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang pelayanan yang bersih, sejuk, dan nyaman. 2. Petugas pelayanan yang ramah, terampil, dan responsif. 3. Data-data pemohon disimpan dalam data base sehingga mudah untuk mengetahui jika terjadi pemalsuan.
8.	Evaluasi kinerjaPelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Evaluasi dilakukan setiap 1 (satu) bulan sekali dalam rapat internal. 2. Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan.



KEPALA BADAN PENDAPATAN
DAERAH

ENDRIMELSON, S.Kom, M.Si
NIP. 19700808 199701 1 001