



# PEMERINTAH KABUPATEN KETAPANG BADAN PENDAPATAN DAERAH

Jalan Let. Jend. S. Parman No. 66 Ketapang – Kalimantan Barat Kode Pos 78811  
Telepon / Faximile (0534) – 32155 Email [bapendaketapangkab@gmail.com](mailto:bapendaketapangkab@gmail.com)  
Website : [www.bapenda.ketapangkab.go.id](http://www.bapenda.ketapangkab.go.id)

## KEPUTUSAN KEPALA BADAN PENDAPATAN DAERAH KABUPATEN KETAPANG

NOMOR : 7 /BAPENDA-A.069/2023

### TENTANG

## PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK BADAN PENDAPATAN DAERAH KABUPATEN KETAPANG

## KEPUTUSAN KEPALA BADAN PENDAPATAN DAERAH KABUPATEN KETAPANG,

- Menimbang : a. bahwa dalam upaya untuk meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan pelayanan dasar yang berhak diperoleh setiap wajib pajak serta untuk peningkatan pendapatan daerah, penyelenggara berkewajiban menyusun standar pelayanan dengan memperhatikan kebutuhan masyarakat dan kondisi lingkungan;
- b. bahwa dalam rangka meningkatkan kinerja Badan Pendapatan Daerah agar berdaya guna dan berhasil guna, perlu menetapkan Standar Pelayanan sebagai pedoman tetap bagi Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Ketapang untuk melaksanakan tugas sebagai penyelenggara pelayanan publik;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud huruf a dan b, perlu menetapkan Keputusan Kepala Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Ketapang.
- Mengingat : 1. Pasal 18 ayat (6) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;
2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
3. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 16, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5494);

4. 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 Nomor 5679);
5. Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2022 tentang Hubungan Keuangan Antara Pemerintah Pusat dan Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 4, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6757);
6. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
7. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 52 Tahun 2011 tentang Standar Operasional Prosedur di Lingkungan Pemerintah Provinsi dan Kabupaten/Kota (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 704);
8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 649);
9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);
10. Peraturan Daerah Nomor 10 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Kabupaten Ketapang Tahun 2016 Nomor 10, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Ketapang Nomor 59) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Nomor 15 Tahun 2020 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Nomor 10 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Kabupaten Ketapang Tahun 2020 Nomor 15);
11. Peraturan Bupati Nomor 102 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan

Fungsi serta Tata Kerja Badan Pendapatan Daerah  
(Berita Daerah Tahun 2021 Nomor 102).

MEMUTUSKAN :

Menetapkan :

KESATU : Standar Pelayanan Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Ketapang sebagaimana tercantum dalam Lampiran Keputusan ini;

KEDUA : Standar Pelayanan Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Ketapang sebagaimana dimaksud dalam Diktum KESATU, meliputi ruang lingkup :

1. Pelayanan Pendaftaran Objek Pajak Baru PBB-P2;
2. Pelayanan Pendataan Objek Pajak Umum PBB-P2;
3. Pelayanan Penilaian Massal NJOP Bumi PBB-P2;
4. Pelayanan Penilaian Individu NJOP PBB-P2;
5. Pelayanan Penetapan Massal PBB P2 Terutang kedalam SPPT;
6. Pelayanan Permohonan Angsuran dan Penundaan Pembayaran PBB-P2 dan Pajak Daerah Lainnya;
7. Pelayanan Pengurangan Ketetapan dan Penghapusan atau Pengurangan Sanksi/Denda PBB-P2;
8. Pelayanan Pembatalan SPPT PBB-P2;
9. Pelayanan Pengurangan PBB-P2;
10. Pelayanan Keberatan PBB-P2;
11. Pelayanan Pelaporan Bea Perolehan Hak Atas Tanah dan Bangunan;
12. Pelayanan Permohonan Pengurangan atau Pembebasan Bea Perolehan Hak Atas Tanah dan Bangunan;
13. Pelayanan Angsuran dan Penundaan Pembayaran Bea Perolehan Hak Atas Bumi dan Bangunan;
14. Pelayanan Pendaftaran Pajak Hotel, Pajak Restoran, Pajak Hiburan, Pajak Penerangan Jalan, Pajak Mineral Bukan Logam dan Batuan, Pajak Parkir, Pajak Sarang Burung Walet, Pajak Reklame dan Pajak Air Tanah;
15. Pelayanan Penetapan Air Tanah;
16. Pelayanan Penetapan Pajak Reklame jenis insidentil;
17. Pelayanan Penetapan Pajak Reklame jenis tetap;
18. Pelayanan Pelaporan dan Pembayaran Pajak Daerah; dan
19. Pelayanan Pengembalian Kelebihan Pembayaran Pajak Daerah.

KETIGA : Standar Pelayanan Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Ketapang sebagaimana dimaksud dalam Diktum KEDUA,

merupakan pedoman bagi setiap pegawai di lingkungan Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Ketapang dalam memberikan pelayanan;

- KEEMPAT : Segala biaya yang diperlukan untuk kelancaran pelaksanaan standar pelayanan ini dibebankan pada anggaran Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Ketapang;
- KELIMA : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan dengan ketentuan bahwa hal-hal yang belum cukup diatur dalam keputusan ini akan ditetapkan kemudian.

Ditetapkan di Ketapang  
pada tanggal : 9 Januari 2023

KEPALA BADAN PENDAPATAN DAERAH  
KABUPATEN KETAPANG,

TTD

P. DEVIE FRANTITO

Salinan sesuai dengan aslinya  
Sekretaris Badan Pendapatan Daerah  
Kabupaten Ketapang,



H. SUANDI, S.Sos., MM

LAMPIRAN I  
KEPUTUSAN KEPALA BADAN  
PENDAPATAN DAERAH KETAPANG  
NOMOR : 7 /Bapenda-A.069/2023  
TANGGAL : 9 Januari 2023  
TENTANG  
STANDAR PELAYANAN PUBLIK BADAN  
PENDAPATAN DAERAH KABUPATEN  
KETAPANG

A. JENIS PELAYANAN

1. Pelayanan Pendaftaran Objek Pajak Baru PBB-P2;
2. Pelayanan Pendataan Objek Pajak Umum PBB-P2;
3. Pelayanan Penilaian Massal NJOP Bumi PBB-P2;
4. Pelayanan Penilaian Individu NJOP PBB-P2;
5. Pelayanan Penetapan Massal PBB P2 Terutang kedalam SPPT;
6. Pelayanan Permohonan Angsuran dan Penundaan Pembayaran PBB-P2 dan Pajak Daerah Lainnya;
7. Pelayanan Pengurangan Ketetapan dan Penghapusan atau Pengurangan Sanksi/Denda PBB-P2;
8. Pelayanan Pembatalan SPPT PBB-P2;
9. Pelayanan Pengurangan PBB-P2;
10. Pelayanan Keberatan PBB-P2;
11. Pelayanan Pelaporan Bea Perolehan Hak Atas Tanah dan Bangunan;
12. Pelayanan Permohonan Pengurangan atau Pembebasan Bea Perolehan Hak Atas Tanah dan Bangunan;
13. Pelayanan Angsuran dan Penundaan Pembayaran Bea Perolehan Hak Atas Bumi dan Bangunan;
14. Pelayanan Pendataan Pajak Hotel, Pajak Restoran, Pajak Hiburan, Pajak Penerangan Jalan, Pajak Mineral Bukan Logam dan Batuan, Pajak Parkir, Pajak Sarang Burung Walet, Pajak Reklame dan Pajak Air Tanah;
15. Pelayanan Penetapan Air Tanah;
16. Pelayanan Penetapan Pajak Reklame jenis insidentil;
17. Pelayanan Penetapan Pajak Reklame jenis tetap;
18. Pelayanan Pelaporan dan Pembayaran Pajak Daerah; dan
19. Pelayanan Pengembalian Kelebihan Pembayaran Pajak Daerah.

B. STANDAR PELAYANAN

1. Pelayanan Pendaftaran Objek Pajak Baru PBB-P2;

Service Delivery			
No.	Komponen		uraian
1	Persyaratan	:	1. Surat Permohonan Pendaftaran Objek Pajak Baru; 2. Surat Pemberitahuan Objek Pajak (SPOP)/ lampiran Surat Pemberitahuan Objek Pajak Baru (LSPOP); 3. Dokumen Pendukung Fotocopy Kartu Tanda Penduduk (KTP), Fotocopy Kartu Keluarga (KK), Surat Kuasa (jika dikuasakan), fotocopy bukti kepemilikan/ penguasaan/ pemanfaatan tanah (Sertifikat/ Dokumen lainnya yang sejenis); 4. Fotocopy Izin Mendirikan Bangunan (IMB); 5. Foto objek pajak; 6. Bukti Penerimaan Surat (BPS).

2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	:	<div><div>Wajib Pajak mengisi formulir dan melengkapi persyaratan</div><div>↓</div><div>Wajib Pajak menerima SPPT</div></div> <p>Prosedur kegiatan ini meliputi:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Wajib Pajak (WP) mengisi formulir dan melengkapi persyaratan;</li><li>2. Wajib Pajak menerima Surat Pemberitahuan Pajak Terutang (SPPT).</li></ol>
3	Jangka waktu penyelesaian	:	2 (dua) hari kerja
4	Biaya/Tarif	:	Tidak dipungut biaya
5	Produk Pelayanan	:	Surat Pemberitahuan Pajak Terutang (SPPT)
6	Pengelolaan Pengaduan	:	<p>a. Pengaduan dapat dilakukan melalui:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1) Kotak Pengaduan WP/ WR</li><li>2) Tatap Muka</li><li>3) Telepon/WA : (0534) 32155/ 081250333307</li><li>4) Website : bapenda.ketapangkab.go.id</li><li>5) Email : bapendaketapangkab@gmail.com</li><li>6) Instagram : bapenda.kab.ketapang</li><li>7) Facebook: Bapenda Ketapang</li><li>8) SP4N-LAPOR</li></ol> <p>b. Alur penanganan pengaduan:</p> <div><div>Wajib Pajak menyampaikan aduan secara lisan/ telepon/ tertulis</div><div>↓</div><div>Pejabat pengelola pengaduan menerima aduan</div><div>↓</div><div>Wajib Pajak menerima jawaban pengaduan</div></div> <p>c. Jangka Waktu Penyelesaian Pengaduan :</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1) Pengaduan ringan, selambat-lambatnya 3 Jam;</li><li>2) Pengaduan bersifat normatif, selambat-lambatnya 5 hari kerja;</li><li>3) Pengaduan tidak berkadar pengawasan, selambat-lambatnya 14 hari kerja;</li><li>4) Pengaduan berkadar pengawasan dan memerlukan pemeriksaan, selambat-lambatnya 60 hari kerja.</li></ol>
Manufacturing			
No.	komponen		Uraian
7	Dasar Hukum	:	<ol style="list-style-type: none"><li>1) Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2022 Tentang Hubungan Keuangan Antara Pemerintah Pusat dan Pemerintahan Daerah;</li><li>2) Peraturan Daerah Nomor 10 Tahun 2013 tentang Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan;</li><li>3) Peraturan Bupati Ketapang Nomor 26 Tahun 2013 tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Daerah Kabupaten Ketapang Nomor 10 Tahun 2013 tentang Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan.</li></ol>

8	Sarana dan Prasarana	:	Ruang tunggu pelayanan, ruang konsultasi, ruang laktasi, tempat parker, kamar kecil (toilet), UMKM <i>corner</i> , <i>coffee corner</i> .
9	Jumlah Pelaksana	:	Petugas: Operator : 3 Orang
10	Kompetensi Pelaksana	:	Operator : 1. Diangkat oleh Kepala Badan Pendapatan Daerah; 2. Pendidikan Minimal : SLTA sederajat; 3. Memahami Aplikasi SIMPADA, SIMPATDA, SISMIOP, SIG, SIM PBB P2 dan administrasi pajak daerah; 4. Memahami SOP.
11	Pengawasan Internal	:	a. Atasan Langsung; b. Audit Internal; c. Kaji Ulang Manajemen.
12	Jaminan Pelayanan	:	a. Pelayanan yang diberikan; b. Menggunakan Metode Baku.
13	Jaminan Keamanan Keselamatan Pelayanan	:	a. Penerimaan tamu di ruang pelayanan; b. Standar ruang pelayanan yang nyaman; c. Produk yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan.
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	:	a. Penilaian oleh atasan langsung; b. Evaluasi pencapaian sasaran mutu melalui rapat kaji ulang manajemen; c. Kaji ulang manajemen; d. Standar Kepuasan Masyarakat (SKM).

2. Pelayanan Pendataan Objek Pajak Umum PBB-P2;

Service Delivery			
No.	Komponen		uraian
1	Persyaratan	:	1. Surat Pemberitahuan Objek Pajak (SPOP)/ Lampiran Surat Pemberitahuan Objek Pajak Baru (LSPOP); 2. Peta ZNT; 3. GPS; 4. Meteran; 5. Peta Lurah/Desa; 6. Dokumen Pendukung: - Fotocopy Kartu Tanda Penduduk (KTP); - Fotocopy Kartu Keluarga (KK); - Surat Kuasa (jika dikuasakan); - Fotocopy bukti kepemilikan/ penguasaan/ pemanfaatan tanah (sertifikat/ dokumen lainnya yang sejenis); - Foto lokasi objek pajak; - Fotocopy Izin Mendirikan Bangunan (IMB).
2	Sistem, mekanisme dan prosedur	:	<div><div>Wajib Pajak mengisi formulir dan melengkapi persyaratan</div><div>↓</div><div>Petugas Bapenda menerima berkas dan memeriksa kembali</div><div>↓</div><div>Wajib Pajak menerima SPPT</div></div> <p>Prosedur kegiatan ini meliputi:</p> <p>1. Wajib Pajak mengisi formulir dan melengkapi persyaratan;</p>

			2. Petugas menerima berkas dan memeriksa kembali; 3. Wajib Pajak menerima SPPT.
3	Jangka waktu penyelesaian	:	3 (tiga) hari
4	Biaya/Tarif	:	Tidak dipungut biaya
5	Produk Pelayanan	:	Surat Pemberitahuan Pajak Terutang (SPPT)
6	Pengelolaan Pengaduan	:	<div>a. Pengaduan dapat dilakukan melalui: 1) Kotak Pengaduan WP/ WR 2) Tatap Muka 3) Telepon/WA : (0534) 32155/ 081250333307 4) Website : bapenda.ketapangkab.go.id 5) Email : bapendaketapangkab@gmail.com 6) Instagram : bapenda.kab.ketapang 7) Facebook: Bapenda Ketapang 8) SP4N-LAPOR b. Alur penanganan pengaduan: <div><div>Wajib Pajak menyampaikan aduan secara lisan/ telepon/ tertulis</div><div>↓</div><div>Pejabat pengelola pengaduan menerima aduan</div><div>↓</div><div>Wajib Pajak menerima jawaban pengaduan</div></div> c. Jangka Waktu Penyelesaian Pengaduan : 1) Pengaduan ringan, selambat-lambatnya 3 Jam; 2) Pengaduan bersifat normatif, selambat-lambatnya 5 hari kerja; 3) Pengaduan tidak berkadar pengawasan, selambat-lambatnya 14 hari kerja; 4) Pengaduan berkadar pengawasan dan memerlukan pemeriksaan, selambat-lambatnya 60 hari kerja.</div>
Manufacturing			
No.	Komponen		Uraian
7	Dasar Hukum	:	1. Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2022 Tentang Hubungan Keuangan Antara Pemerintah Pusat dan Pemerintahan Daerah; 2. Peraturan Daerah Nomor 10 Tahun 2013 tentang Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan; 3. Peraturan Bupati Ketapang Nomor 26 Tahun 2013 tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Daerah Kabupaten Ketapang Nomor 10 Tahun 2013 tentang Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan.
8	Sarana dan Prasarana	:	Ruang tunggu pelayanan, ruang konsultasi, ruang laktasi, tempat paker, kamar kecil(toilet), UMKM corner, coffee corner.
9	Jumlah Pelaksana	:	Petugas: Operator : 3 Orang
10	Kompetensi Pelaksana	:	Operator : 1. Pendidikan Minimal : Diploma III; 2. Memahami Aplikasi SIMPADA, SIMPATDA, SISMIOP, SIG, SIM PBB P2 dan administrasi pajak daerah; 3. Memahami SOP.
11	Pengawasan Internal	:	a. Atasan Langsung; b. Audit Internal;



			c. Kaji Ulang Manajemen.
12	Jaminan Pelayanan	:	a. Pelayanan yang diberikan; b. Menggunakan Metode Baku.
13	Jaminan Keamanan Keselamatan Pelayanan	:	a. Penerimaan tamu di ruang pelayanan; b. Standar ruang pelayanan yang nyaman; c. Produk yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan.
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	:	a. Penilaian SKP oleh atasan langsung; b. Evaluasi pencapaian sasaran mutu melalui rapat kaji ulang manajemen; c. Standar Kepuasan Masyarakat (SKM).

3. Pelayanan Penilaian Massal NJOP Bumi PBB-P2;

Service Delivery			
No.	Komponen		uraian
1	Persyaratan	:	1. Surat Keputusan pembentukan Tim Kepala Badan/Bupati 2. Formulir Pengumpulan Data Harga Materi 3. Formulir Pengumpulan data Harga Jual Tanah 4. Formulir Analisis Nilai Tanah 5. Data Nilai Zona Tanah 6. Surat Pemberitahuan Objek Pajak (SPOP)/ Lampiran Surat Pemberitahuan Objek Pajak Baru (LSPOP) 7. Dokumen Pendukung: <ul style="list-style-type: none"><li>- Fotocopy Kartu Tanda Penduduk (KTP)</li><li>- Fotocopy Kartu Keluarga (KK)</li><li>- Surat Kuasa (jika dikuasakan)</li><li>- Fotocopy bukti kepemilikan/ penguasaan/ pemanfaatan tanah (sertifikat/ dokumen lainnya yang sejenis)</li><li>- Foto lokasi objek pajak</li><li>- Fotocopy Izin Mendirikan Bangunan (IMB)</li></ul>
2	Sistem, mekanisme dan prosedur	:	<div><div>Pelaksanaan penilaian ke lapangan</div><div>↓</div><div>SK NJOP</div></div> <p>Prosedur kegiatan ini meliputi:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Pelaksanaan penilaian ke lapangan;</li><li>2. SK NJOP.</li></ol>
3	Jangka waktu penyelesaian	:	2 (dua) bulan
4	Biaya/Tarif	:	Tidak dipungut biaya
5	Produk Pelayanan	:	SK NJOP (Surat Keputusan Nilai Jual Objek Pajak)
6	Pengelolaan Pengaduan	:	a. Pengaduan dapat dilakukan melalui: <ol style="list-style-type: none"><li>1) Kotak Pengaduan WP/ WR</li><li>2) Tatap Muka</li><li>3) Telepon/WA : (0534) 32155/ 081250333307</li><li>4) Website : bapenda.ketapangkab.go.id</li><li>5) Email : bapendaketapangkab@gmail.com</li><li>6) Instagram : bapenda.kab.ketapang</li><li>7) Facebook: Bapenda Ketapang</li><li>8) SP4N-LAPOR</li></ol>

			<p>b. Alur penanganan pengaduan:</p> <div><div>Wajib Pajak menyampaikan aduan secara lisan/ telepon/ tertulis</div><div>↓</div><div>Pejabat pengelola pengaduan menerima aduan</div><div>↓</div><div>Wajib Pajak menerima jawaban pengaduan</div></div> <p>c. Jangka Waktu Penyelesaian Pengaduan :</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1) Pengaduan ringan, selambat-lambatnya 3 Jam;</li><li>2) Pengaduan bersifat normatif, selambat-lambatnya 5 hari kerja;</li><li>3) Pengaduan tidak berkadar pengawasan, selambat-lambatnya 14 hari kerja;</li><li>4) Pengaduan berkadar pengawasan dan memerlukan pemeriksaan, selambat-lambatnya 60 hari kerja.</li></ol>
<b>Manufacturing</b>			
No.	Komponen		Uraian
7	Dasar Hukum	:	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2022 Tentang Hubungan Keuangan Antara Pemerintah Pusat dan Pemerintahan Daerah;</li><li>2. Peraturan Daerah Nomor 10 Tahun 2013 tentang Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan;</li><li>3. Peraturan Bupati Ketapang Nomor 26 Tahun 2013 tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Daerah Kabupaten Ketapang Nomor 10 Tahun 2013 tentang Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan.</li></ol>
8	Sarana dan Prasarana	:	Ruang tunggu pelayanan, ruang konsultasi, ruang laktasi, tempat parker, kamar kecil(toilet), <i>UMKM corner, coffee corner</i> .
9	Jumlah Pelaksana	:	Petugas: Operator : 3 Orang
10	Kompetensi Pelaksana	:	Operator : <ol style="list-style-type: none"><li>1. Pendidikan Minimal : Diploma III;</li><li>2. Memahami Aplikasi SIMPADA, SIMPATDA, SISMIOP, SIG, SIM PBB P2 dan administrasi pajak daerah;</li><li>3. Memahami SOP.</li></ol>
11	Pengawasan Internal	:	<ol style="list-style-type: none"><li>a. Atasan Langsung;</li><li>b. Audit Internal;</li><li>c. Kaji Ulang Manajemen.</li></ol>
12	Jaminan Pelayanan	:	<ol style="list-style-type: none"><li>a. Pelayanan yang diberikan;</li><li>b. Menggunakan Metode Baku.</li></ol>
13	Jaminan Keamanan Keselamatan Pelayanan	:	<ol style="list-style-type: none"><li>a. Penerimaan tamu di ruang pelayanan;</li><li>b. Standar ruang pelayanan yang nyaman;</li><li>c. Produk yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan.</li></ol>
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	:	<ol style="list-style-type: none"><li>a. Penilaian oleh atasan langsung;</li><li>b. Evaluasi pencapaian sasaran mutu melalui rapat kaji ulang manajemen;</li><li>c. Standar Kepuasan Masyarakat.</li></ol>

4. Pelayanan Penilaian Individu NJOP PBB-P2;

Service Delivery			
No.	Komponen		uraian
1	Persyaratan	:	<div>1. Surat Keputusan pembentukan Tim Kepala Badan/Bupati</div> <div>2. Formulir Pengumpulan Data Harga Materi</div> <div>3. Formulir Pengumpulan data Harga Jual Tanah</div> <div>4. Formulir Analisis Nilai Tanah</div> <div>5. Data Nilai Zona Tanah</div> <div>6. Surat Pemberitahuan Objek Pajak (SPOP)/ Lampiran Surat Pemberitahuan Objek Pajak Baru (LSPOP)</div> <div>7. Dokumen Pendukung:<div><div>- Fotocopy Kartu Tanda Penduduk (KTP)</div><div>- Fotocopy Kartu Keluarga (KK)</div><div>- Surat Kuasa (jika dikuasakan)</div><div>- Fotocopy bukti kepemilikan/ penguasaan/ pemanfaatan tanah (sertifikat/ dokumen lainnya yang sejenis)</div><div>- Foto lokasi objek pajak</div><div>- Fotocopy Izin Mendirikan Bangunan (IMB)</div></div></div>
2	Sistem, mekanisme dan prosedur	:	<div><div>Pelaksanaan penilaian ke lapangan</div><div>↓</div><div>SK NJOP</div></div> <div>Prosedur kegiatan ini meliputi:<div><div>1. Pelaksanaan penilaian ke lapangan;</div><div>2. SK NJOP.</div></div></div>
3	Jangka waktu penyelesaian	:	3 (tiga) hari kerja
4	Biaya/Tarif	:	Tidak dipungut biaya
5	Produk Pelayanan	:	SK NJOP (Surat Keputusan Nilai Jual Objek Pajak)
6	Pengelolaan Pengaduan	:	<div>a. Pengaduan dapat dilakukan melalui:<div><div>1) Kotak Pengaduan WP/ WR</div><div>2) Tatap Muka</div><div>3) Telepon/WA : (0534) 32155/ 081250333307</div><div>4) Website : bapenda.ketapangkab.go.id</div><div>5) Email : bapendaketapangkab@gmail.com</div><div>6) Instagram : bapenda.kab.ketapang</div><div>7) Facebook: Bapenda Ketapang</div><div>8) SP4N-LAPOR</div></div></div> <div>b. Alur penanganan pengaduan:<div><div>Wajib Pajak menyampaikan aduan secara lisan/ telepon/ tertulis</div><div>↓</div><div>Pejabat pengelola pengaduan menerima aduan</div><div>↓</div><div>Wajib Pajak menerima jawaban pengaduan</div></div></div> <div>c. Jangka Waktu Penyelesaian Pengaduan :<div><div>1) Pengaduan ringan, selambat-lambatnya 3 Jam;</div></div></div>

			<div>2) Pengaduan bersifat normatif, selambat-lambatnya 5 hari kerja;</div> <div>3) Pengaduan tidak berkadar pengawasan, selambat-lambatnya 14 hari kerja;</div> <div>4) Pengaduan berkadar pengawasan dan memerlukan pemeriksaan, selambat-lambatnya 60 hari kerja.</div>
Manufacturing			
No.	komponen		Uraian
7	Dasar Hukum	:	<div>1. Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2022 Tentang Hubungan Keuangan Antara Pemerintah Pusat dan Pemerintahan Daerah;</div> <div>2. Peraturan Daerah Nomor 10 Tahun 2013 tentang Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan;</div> <div>3. Peraturan Bupati Ketapang Nomor 26 Tahun 2013 tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Daerah Kabupaten Ketapang Nomor 10 Tahun 2013 tentang Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan.</div>
8	Sarana dan Prasarana	:	Ruang tunggu pelayanan, ruang konsultasi, ruang laktasi, tempat parker, kamar kecil(toilet), UMKM corner, coffee corner.
9	Jumlah Pelaksana	:	Petugas: Operator : 3 Orang
10	Kompetensi Pelaksana	:	Operator : <div>1. Pendidikan Minimal : Diploma III;</div> <div>2. Memahami Aplikasi SIMPADA, SIMPATDA, SISMIOP, SIG, SIM PBB P2 dan administrasi pajak daerah;</div> <div>3. Memahami SOP.</div>
11	Pengawasan Internal	:	<div>a. Atasan Langsung;</div> <div>b. Audit Internal;</div> <div>c. Kaji Ulang Manajemen.</div>
12	Jaminan Pelayanan	:	<div>a. Pelayanan yang diberikan;</div> <div>b. Menggunakan Metode Baku.</div>
13	Jaminan Keamanan Keselamatan Pelayanan	:	<div>a. Penerimaan tamu di ruang pelayanan;</div> <div>b. Standar ruang pelayanan yang nyaman;</div> <div>c. Produk yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan.</div>
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	:	<div>a. Penilaian oleh atasan langsung;</div> <div>b. Evaluasi pencapaian sasaran mutu melalui rapat kaji ulang manajemen;</div> <div>c. Standar Kepuasan Masyarakat (SKM).</div>

5. Pelayanan Penetapan Massal PBB P2 Terutang kedalam SPPT;

Service Delivery			
No.	Komponen		uraian
1	Persyaratan	:	<div>1. Data Objek Pajak Bumi dan Bangunan;</div> <div>2. Surat Pemberitahuan Objek Pajak (SPOP)/ Lampiran3;</div> <div>3. Surat Pemberitahuan Objek Pajak Baru (LSPOP);</div> <div>4. Surat Keputusan Bupati Nilai Jual Objek Pajak;</div> <div>5. Zona Nilai Tanah;</div> <div>6. Daftar Biaya Komponen Bangunan (DBKB).</div>
2	Sistem, mekanisme dan prosedur	:	<div><div>Laporan penilaian</div><div>↓</div><div>Pendistribusian SPPT</div></div> <div>Prosedur kegiatan ini meliputi:</div> <div>1. Laporan penilaian;</div>

			2. Pendistribusian SPPT yang sudah dicetak ke Kelurahan dan Desa untuk sampaikan ke wajib pajak;
3	Jangka waktu penyelesaian	:	3 bulan
4	Biaya/Tarif	:	Tidak dipungut biaya
5	Produk Pelayanan	:	Surat Pemberitahuan Pajak Terutang (SPPT)
6	Pengelolaan Pengaduan	:	<div>a. Pengaduan dapat dilakukan melalui: 1) Kotak Pengaduan WP/ WR 2) Tatap Muka 3) Telepon/WA : (0534) 32155/ 081250333307 4) Website : bapenda.ketapangkab.go.id 5) Email : bapendaketapangkab@gmail.com 6) Instagram : bapenda.kab.ketapang 7) Facebook: Bapenda Ketapang</div> <div>b. Alur penanganan pengaduan: <div>Wajib Pajak menyampaikan aduan secara lisan/ telepon/ tertulis</div><div>Pejabat pengelola pengaduan menerima aduan</div><div>Wajib Pajak menerima jawaban pengaduan</div></div> <div>c. Jangka Waktu Penyelesaian Pengaduan : 1) Pengaduan ringan, selambat-lambatnya 3 Jam; 2) Pengaduan bersifat normatif, selambat-lambatnya 5 hari kerja; 3) Pengaduan tidak berkadar pengawasan, selambat-lambatnya 14 hari kerja; 4) Pengaduan berkadar pengawasan dan memerlukan pemeriksaan, selambat-lambatnya 60 hari kerja.</div>
Manufacturing			
No.	komponen		Uraian
7	Dasar Hukum	:	1. Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2022 Tentang Hubungan Keuangan Antara Pemerintah Pusat dan Pemerintahan Daerah; 2. Peraturan Daerah Nomor 10 Tahun 2013 tentang Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan; 3. Peraturan Bupati Ketapang Nomor 26 Tahun 2013 tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Daerah Kabupaten Ketapang Nomor 10 Tahun 2013 tentang Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan;
8	Sarana dan Prasarana	:	Ruang tunggu pelayanan, ruang konsultasi, ruang laktasi, tempat paker, kamar kecil(toilet), UMKM <i>corner</i> , <i>coffee corner</i> .
9	Jumlah Pelaksana	:	Petugas: Operator : 3 Orang
10	Kompetensi Pelaksana	:	Operator : 1. Pendidikan Minimal : Diploma III; 2. Memahami Aplikasi SIMPADA, SIMPATDA, SISMIOP, SIG, SIM PBB P2 dan administrasi pajak daerah; 3. Memahami SOP.
11	Pengawasan Internal	:	a. Atasan Langsung; b. Audit Internal; c. Kaji Ulang Manajemen.
12	Jaminan Pelayanan	:	a. Pelayanan yang diberikan; b. Menggunakan Metode Baku.

13	Jaminan Keamanan Keselamatan Pelayanan	:	a. Penerimaan tamu di ruang pelayanan; b. Standar ruang pelayanan yang nyaman. c. Produk yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	:	a. Penilaian oleh atasan langsung; b. Evaluasi pencapaian sasaran mutu melalui rapat kaji ulang manajemen; c. Standar Kepuasan Masyarakat (SKM).

6. Pelayanan Permohonan Angsuran dan Penundaan Pembayaran PBB-P2 dan Pajak Daerah Lainnya;

Service Delivery			
No.	Komponen		uraian
1	Persyaratan	:	A. Pengajuan Permohonan Angsuran Pembayaran a. Surat Permohonanan; b. Photocopy tanda bukti identitas (KTP/KK); c. Surat Kuasa Bermaterai (dalam hal dikuasakan pengurusan kepada pihak lain); d. Photocopy SPPT, SPTPD; e. Jaminan; f. Bukti Bukti lain yang diperlukan; g. Kontak Person. B. Pengajuan Permohonan Penundaan Pembayaran a. Surat Permohonanan; b. Photocopy tanda bukti identitas (KTP/KK); c. Surat Kuasa Bermaterai (dalam hal dikuasakan pengurusan kepada pihak lain); d. Photocopy SPPT, SPTPD; e. Bukti Bukti lain yang diperlukan; f. Kontak Person.
2	Sistem, mekanisme dan prosedur	:	a. Pengajuan Permohonan Angsuran Pembayaran <div>Wajib Pajak membuat surat permohonan dan melengkapi berkas</div> <div>↓</div> <div>Bagian pelayanan menerima berkas dan memeriksa kembali</div> <div>↓</div> <div>Wajib Pajak menerima Surat Perjanjian Angsuran atau Surat Pemberitahuan Penolakan</div> <p>Prosedur kegiatan ini meliputi:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Wajib Pajak mengajukan Permohonan angsuran Pajak Daerah dan melengkapi berkas pendukung ke bagian Pelayanan;</li><li>2. Bagian pelayanan menerima berkas serta memeriksa kembali kelengkapannya;</li><li>3. Menyerahkan Surat Perjanjian Angsuran atau Surat Pemberitahuan Penolakan angsuran kepada Wajib Pajak.</li></ol> b. Pengajuan Permohonan Penundaan Pembayaran <div>Wajib Pajak membuat surat permohonan dan melengkapi berkas</div> <div>↓</div> <div>Bagian pelayanan menerima berkas dan memeriksa kembali</div> <div>↓</div> <div>Wajib Pajak menerima Surat Perjanjian Angsuran atau Surat Pemberitahuan Penolakan</div>

			<p>Prosedur kegiatan ini meliputi:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Wajib Pajak mengajukan Surat Permohonan Penundaan Pembayaran dan melengkapi berkas pendukung;</li><li>2. Bagian pelayanan menerima berkas dan memeriksa kembali;</li><li>3. Menyerahkan Surat Persetujuan Penundaan Pembayaran atau Surat Pemberitahuan Penolakan Penundaan Pembayaran kepada Wajib Pajak.</li></ol>
3	Jangka waktu penyelesaian	:	10 (sepuluh) hari
4	Biaya/Tarif	:	Tidak ada biaya
5	Produk Pelayanan	:	Surat Persetujuan Penundaan Pembayaran atau Surat Pemberitahuan Penolakan Penundaan Pembayaran
6	Pengelolaan Pengaduan	:	<p>a. Pengaduan dapat dilakukan melalui:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1) Kotak Pengaduan WP/ WR</li><li>2) Tatap Muka</li><li>3) Telepon/WA : (0534) 32155/ 081250333307</li><li>4) Website : <a href="http://bapenda.ketapangkab.go.id">bapenda.ketapangkab.go.id</a></li><li>5) Email : <a href="mailto:bapendaketapangkab@gmail.com">bapendaketapangkab@gmail.com</a></li><li>6) Instagram : <a href="https://www.instagram.com/bapenda.kab.ketapang">bapenda.kab.ketapang</a></li><li>7) Facebook: <a href="https://www.facebook.com/BapendaKetapang">Bapenda Ketapang</a></li><li>8) SP4N-LAPOR</li></ol> <p>b. Alur penanganan pengaduan:</p> <div><div>Wajib Pajak menyampaikan aduan secara lisan/ telepon/ tertulis</div><div>↓</div><div>Pejabat pengelola pengaduan menerima aduan</div><div>↓</div><div>Wajib Pajak menerima jawaban pengaduan</div></div> <p>c. Jangka Waktu Penyelesaian Pengaduan :</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1) Pengaduan ringan, selambat-lambatnya 3 Jam;</li><li>2) Pengaduan bersifat normatif, selambat-lambatnya 5 hari kerja;</li><li>3) Pengaduan tidak berkadar pengawasan, selambat-lambatnya 14 hari kerja;</li><li>4) Pengaduan berkadar pengawasan dan memerlukan pemeriksaan, selambat-lambatnya 60 hari kerja.</li></ol>
<b>Manufacturing</b>			
No.	komponen		Uraian
7	Dasar Hukum	:	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Undang- undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah;</li><li>2. Peraturan Daerah Nomor 10 Tahun 2011 tentang Pajak Hotel;</li><li>3. Peraturan Daerah Nomor 11 Tahun 2011 tentang Pajak Restoran;</li><li>4. Peraturan Daerah Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pajak Hiburan;</li><li>5. Peraturan Daerah Nomor 13 Tahun 2011 tentang Pajak Air Tanah;</li><li>6. Peraturan Daerah Nomor 14 Tahun 2011 tentang Pajak Mineral Bukan Logam dan Batuan;</li><li>7. Peraturan Daerah Nomor 15 Tahun 2011 tentang Pajak Reklame;</li><li>8. Peraturan Daerah Nomor 2 Tahun 2012 tentang</li></ol>

			Pajak Sarang Burung Walet; 9. Peraturan Daerah Nomor 3 Tahun 2012 tentang Pajak Parkir; 10. Peraturan Daerah Nomor 4 Tahun 2012 tentang Pajak Penerangan Jalan; 11. Peraturan Daerah Nomor 10 tahun 2013 tentang Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan; 12. Peraturan Bupati Ketapang Nomor 1 Tahun 2012 tentang Pengelolaan Air Tanah; 13. Peraturan Bupati Ketapang Nomor 15 Tahun 2012 tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Daerah Nomor 14 Tahun 2011 tentang Pajak Mineral Bukan Logam dan Batuan; 14. Peraturan Bupati Ketapang Nomor 23 Tahun 2012 tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Daerah Nomor 11 Tahun 2011 tentang Pajak Retribusi; 15. Peraturan Bupati Ketapang Nomor 24 tahun 2012 tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Daerah Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pajak Hiburan; 16. Peraturan Bupati Ketapang Nomor 25 tahun 2012 tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Daerah Nomor 10 tahun 2011 tentang Pajak Hotel; 17. Peraturan Bupati Ketapang Nomor 28 Tahun 2012 tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Daerah Nomor 2 Tahun 2012 tentang Pajak sarang Burung Walet; 18. Peraturan Bupati Ketapang Nomor 32 Tahun 2012 tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Daerah Nomor 3 Tahun 2012 tentang Pajak Parkir; 19. Peraturan Bupati Ketapang Nomor 33 Tahun 2012 tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Daerah Nomor 4 Tahun 2012 tentang Pajak Penerangan Jalan; 20. Peraturan Bupati Ketapang Nomor 34 tahun 2012 tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Daerah Nomor 13 Tahun 2011 tentang Pajak Air Tanah; 21. Peraturan Bupati Ketapang Nomor 26 Tahun 2013 tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Daerah Kabupaten Ketapang Nomor 10 Tahun 2013 tentang Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan;
8	Sarana dan Prasarana	:	Ruang tunggu pelayanan, ruang konsultasi, ruang laktasi, tempat paker, kamar kecil(toilet), UMKM <i>corner</i> , <i>coffee corner</i> .
9	Jumlah Pelaksana	:	Petugas: Operator 7 orang
10	Kompetensi Pelaksana	:	Operator: 1. Pendidikan Minimal : Diploma III 2. Memahami aplikasi SIMPATDA, SISMIOP, SIG, SIM PBB P2, SIM BPHTB, SAAEP dan administrasi pajak daerah; 3. Memahami SOP.
11	Pengawasan Internal	:	a. Atasan Langsung; b. Audit Internal; c. Kaji Ulang Manajemen.
12	Jaminan Pelayanan	:	a. Pelayanan yang diberikan; b. Menggunakan Metode Baku.
13	Jaminan Keamanan Keselamatan Pelayanan	:	a. Penerimaan tamu di ruang pelayanan b. Standar ruang pelayanan yang nyaman c. Produk yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	:	a. Penilaian oleh atasan langsung b. Evaluasi pencapaian sasaran mutu melalui rapat kaji ulang manajemen c. Standar Kepuasan Masyarakat (SKM)



7. Pelayanan Pengurangan Ketetapan dan Penghapusan atau Pengurangan Sanksi/ Denda PBB-P2;

Service Delivery			
No.	Komponen		Uraian
1	Persyaratan	:	<div>a. Surat Permohonan</div> <div>b. Fotocopy Tanda Bukti Identitas KTP/KK</div> <div>c. Surat kuasa Bermaterai (Dalam Hal dikuasakan Pengurusan Kepada Pihak lain)</div> <div>d. Fotocopy SPPT dan STTS tahun berjalan</div> <div>e. Fotocopy Bukti Perolehan Hak</div> <div>f. Fotocopy SK Kepala BPN (Untuk Program Pemerintah)</div> <div>g. Surat Keterangan Lurah atau Surat Keterangan Lain yang Terkait</div> <div>h. Dokumen lain yang mendukung</div> <div>i. Kontak Person</div>
2	Sistem, mekanisme dan prosedur	:	<div><div>Wajib Pajak menyampaikan berkas</div><div>↓</div><div>Petugas pelayanan menerima berkas</div><div>↓</div><div>Wajib Pajak menerima SK</div></div> <div>Prosedur kegiatan ini meliputi:</div> <div>a. Wajib Pajak menyampaikan berkas;</div> <div>b. Petugas Pelayanan menerima dan memverifikasi Berkas Persyaratan Wajib Pajak;</div> <div>c. Wajib Pajak menerima SK.</div>
3	Jangka waktu penyelesaian	:	3 (tiga) bulan
4	Biaya/Tarif	:	Tidak ada biaya
5	Produk Pelayanan	:	Surat Keputusan (SK)
6	Pengelolaan Pengaduan	:	<div>a. Pengaduan dapat dilakukan melalui:</div> <div>1) Kotak Pengaduan WP/ WR</div> <div>2) Tatap Muka</div> <div>3) Telepon/WA : (0534) 32155/ 081250333307</div> <div>4) Website : bapenda.ketapangkab.go.id</div> <div>5) Email : bapendaketapangkab@gmail.com</div> <div>6) Instagram : bapenda.kab.ketapang</div> <div>7) Facebook: Bapenda Ketapang</div> <div>8) SP4N-LAPOR</div> <div>b. Alur penanganan pengaduan:</div> <div><div>Wajib Pajak menyampaikan aduan secara lisan/ telepon/ tertulis</div><div>↓</div><div>Pejabat pengelola pengaduan menerima aduan</div><div>↓</div><div>Wajib Pajak menerima jawaban pengaduan</div></div> <div>c. Jangka Waktu Penyelesaian Pengaduan :</div> <div>1) Pengaduan ringan, selambat-lambatnya 3 Jam;</div> <div>2) Pengaduan bersifat normatif, selambat-lambatnya 5 hari kerja;</div> <div>3) Pengaduan tidak berkadar pengawasan, selambat-lambatnya 14 hari kerja;</div> <div>4) Pengaduan berkadar pengawasan dan memerlukan pemeriksaan, selambat-lambatnya</div>

			60 hari kerja.
Manufacturing			
No.	komponen		Uraian
7	Dasar Hukum	:	a. Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2022 Tentang Hubungan Keuangan Antara Pemerintah Pusat dan Pemerintahan Daerah Daerah dan retribusi daerah; b. Peraturan Daerah Nomor 10 Tahun 2013 tentang Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan; c. Peraturan Bupati Ketapang Nomor 26 Tahun 2013 tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Daerah Kabupaten Ketapang Nomor 10 Tahun 2013 tentang Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan;
8	Sarana dan Prasarana	:	Ruang tunggu pelayanan, ruang konsultasi, ruang laktasi, tempat paker, kamar kecil(toilet), UMKM <i>corner</i> , <i>coffee corner</i> .
9	Jumlah Pelaksana	:	Petugas: Operator : 3 Orang
10	Kompetensi Pelaksana	:	Operator : 1. Pendidikan Minimal : Diploma III; 2. Memahami Aplikasi SIMPADA, SIMPATDA, SISMIOP, SIG, SIM PBB P2 dan administrasi pajak daerah; 3. Memahami SOP.
11	Pengawasan Internal	:	a. Atasan Langsung; b. Audit Internal c. Kaji Ulang Manajemen
12	Jaminan Pelayanan	:	a. Pelayanan yang diberikan b. Menggunakan Metode Baku
13	Jaminan Keamanan Keselamatan Pelayanan	:	a. Penerimaan tamu di ruang pelayanan b. Standar ruang pelayanan yang nyaman c. Produk yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	:	a. Penilaian oleh atasan langsung b. Evaluasi pencapaian sasaran mutu melalui rapat kaji ulang manajemen c. Standar Kepuasan Masyarakat (SKM)

8. Pelayanan Pembatalan SPPT PBB-P2;

Service Delivery			
No.	Komponen		uraian
1	Persyaratan	:	a. Surat Permohonan Pembatalan diajukan oleh Perorangan atau kolektif. b. Surat Pengantar Desa (letak obyek pajak). c. Melampirkan Surat Kuasa bila pemohon berhalangan. d. Fotocopy Identitas Wajib Pajak (KTP) e. Fotocopy Bukti Surat Tanah (Sertifikat/Akta Jual beli/Letter C/lainnya ). f. Fotocopy Bukti Surat Bangunan (IMB/IPB/Sket Lurah/bukti lainnya ). g. SPPT/ SKPD asli tahun berjalan atau sebelumnya h. Lampiran pelunasan piutang selama 5 tahun
2	Sistem, mekanisme dan prosedur	:	<div>WP mengajukan surat permohonan pembatalan dan melengkapi persyaratan</div> <div>↓</div> <div>Petugas pelayanan menerima berkas dan memeriksa kembali</div> <div>↓</div> <div>WP menerima berkas SK</div>

			<p>Prosedur kegiatan ini meliputi:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>a. Wajib Pajak mengajukan permohonan pembatalan SPPT/ SKPD ke pelayanan PBB-P2;</li><li>b. Petugas pelayanan PBB-P2 menerima berkas permohonan;</li><li>c. Petugas pelayanan PBB-P2 menyampaikan SK Pembatalan kepada WP.</li></ul>
3	Jangka waktu penyelesaian	:	1 (satu) bulan
4	Biaya/Tarif	:	Tidak dipungut biaya
5	Produk Pelayanan	:	Surat Keputusan Pembatalan
6	Pengelolaan Pengaduan	:	<p>a. Pengaduan dapat dilakukan melalui:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>1) Kotak Pengaduan WP/ WR</li><li>2) Tatap Muka</li><li>3) Telepon/WA : (0534) 32155/ 081250333307</li><li>4) Website : <a href="http://bapenda.ketapangkab.go.id">bapenda.ketapangkab.go.id</a></li><li>5) Email : <a href="mailto:bapendaketapangkab@gmail.com">bapendaketapangkab@gmail.com</a></li><li>6) Instagram : <a href="https://www.instagram.com/bapenda.kab.ketapang">bapenda.kab.ketapang</a></li><li>7) Facebook: Bapenda Ketapang</li><li>8) SP4N-LAPOR</li></ul> <p>b. Alur penanganan pengaduan:</p> <div><div>Wajib Pajak menyampaikan aduan secara lisan/ telepon/ tertulis</div><div>↓</div><div>Pejabat pengelola pengaduan menerima aduan</div><div>↓</div><div>Wajib Pajak menerima jawaban pengaduan</div></div> <p>c. Jangka Waktu Penyelesaian Pengaduan :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>1) Pengaduan ringan, selambat-lambatnya 3 Jam;</li><li>2) Pengaduan bersifat normatif, selambat-lambatnya 5 hari kerja;</li><li>3) Pengaduan tidak berkadar pengawasan, selambat-lambatnya 14 hari kerja;</li><li>4) Pengaduan berkadar pengawasan dan memerlukan pemeriksaan, selambat-lambatnya 60 hari kerja.</li></ul>
<b>Manufacturing</b>			
No.	komponen		Uraian
7	Dasar Hukum	:	<ul style="list-style-type: none"><li>1. Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2022 Tentang Hubungan Keuangan Antara Pemerintah Pusat dan Pemerintahan Daerah</li><li>2. Peraturan Daerah Nomor 10 Tahun 2013 tentang Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan;</li><li>3. Peraturan Bupati Ketapang Nomor 26 Tahun 2013 tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Daerah Kabupaten Ketapang Nomor 10 Tahun 2013 tentang Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan.</li></ul>
8	Sarana dan Prasarana	:	Ruang tunggu pelayanan, ruang konsultasi, ruang laktasi, tempat paker, kamar kecil (toilet), <i>UMKM corner, coffee corner</i> .
9	Jumlah Pelaksana	:	Petugas: Operator : 3 Orang
10	Kompetensi Pelaksana	:	Operator : <ul style="list-style-type: none"><li>1. Pendidikan Minimal : Diploma III;</li><li>2. Memahami Aplikasi SIMPADA, SIMPATDA,</li></ul>

			SISMIOP, SIG, SIM PBB P2 dan administrasi pajak daerah; 3. Memahami SOP.
11	Pengawasan Internal	:	a. Atasan Langsung; b. Audit Internal; c. Kaji Ulang Manajemen.
12	Jaminan Pelayanan	:	a. Pelayanan yang diberikan; b. Menggunakan Metode Baku.
13	Jaminan Keamanan Keselamatan Pelayanan	:	a. Penerimaan tamu di ruang pelayanan; b. Standar ruang pelayanan yang nyaman; c. Produk yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	:	a. Penilaian oleh atasan langsung; b. Evaluasi pencapaian sasaran mutu melalui rapat kaji ulang manajemen. c. Standar Kepuasan Masyarakat (SKM)

9. Pelayanan Pengurangan PBB-P2;

Service Delivery			
No.	Komponen		uraian
1	Persyaratan	:	a. FC. SPPT PBB tahun berjalan b. Surat kuasa bermaterai c. FC. KTP yang diberi kuasa d. FC. KTP wajib pajak e. Dokumen Pendukung : <ul style="list-style-type: none"><li>WP. Badan : FC. SPT Tahunan terakhir dan Laporan keuangan</li><li>WP Pensiunan : FC. SK Pensiun dan struk terakhir</li><li>WP Pensiunan Veteran : FC. SK Pensiun, Tanda jasa penghargaan veteran yang dilegalisir LVRI dan struk pensiun terakhir</li><li>WP Lainnya : Surat keterangan tidak mampu/ Pengantar dari Lurah</li><li>WP cagar budaya : FC. Surat keterangan cagar budaya yang dikeluarkan oleh Dinas Penataan Ruang Kabupaten Ketapang</li></ul> f. FC. Pelunasan PBB tahun sebelumnya g. FC. Kartu Keluarga h. FC. Rekening listrik, Telp, PAM bulan terakhir i. FC. SK Pengurangan terakhir bila pernah mengajukan
2	Sistem, mekanisme dan prosedur	:	<div><div>WP mengajukan surat permohonan dan melengkapi berkas</div><div>↓</div><div>Petugas pelayanan menerima berkas</div><div>↓</div><div>Wajib Pajak menerima SK</div></div> <p>Prosedur kegiatan ini meliputi:</p> <p>a. Wajib Pajak mengajukan permohonan pengurangan PBB ke pelayanan PBB-P2;</p> <p>b. Petugas pelayanan PBB-P2 menerima berkas permohonan kemudian meneliti kelengkapan persyaratan;</p> <p>c. Wajib Pajak menerima SK.</p>
3	Jangka waktu penyelesaian	:	3 (tiga) bulan

4	Biaya/Tarif	:	Tidak dipungut biaya
5	Produk Pelayanan	:	Surat Keputusan (SK)
6	Pengelolaan Pengaduan	:	<p>a. Pengaduan dapat dilakukan melalui:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1) Kotak Pengaduan WP/ WR</li><li>2) Tatap Muka</li><li>3) Telepon/WA : (0534) 32155/ 081250333307</li><li>4) Website : <a href="http://bapenda.ketapangkab.go.id">bapenda.ketapangkab.go.id</a></li><li>5) Email : <a href="mailto:bapendaketapangkab@gmail.com">bapendaketapangkab@gmail.com</a></li><li>6) Instagram : <a href="https://www.instagram.com/bapenda.kab.ketapang">bapenda.kab.ketapang</a></li><li>7) Facebook: Bapenda Ketapang</li><li>8) SP4N-LAPOR</li></ol> <p>b. Alur penanganan pengaduan:</p> <div><div>Wajib Pajak menyampaikan aduan secara lisan/ telepon/ tertulis</div><div>↓</div><div>Pejabat pengelola pengaduan menerima aduan</div><div>↓</div><div>Wajib Pajak menerima jawaban pengaduan</div></div> <p>c. Jangka Waktu Penyelesaian Pengaduan :</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1) Pengaduan ringan, selambat-lambatnya 3 Jam;</li><li>2) Pengaduan bersifat normatif, selambat-lambatnya 5 hari kerja;</li><li>3) Pengaduan tidak berkadar pengawasan, selambat-lambatnya 14 hari kerja;</li><li>4) Pengaduan berkadar pengawasan dan memerlukan pemeriksaan, selambat-lambatnya 60 hari kerja.</li></ol>
<b>Manufacturing</b>			
No.	komponen		Uraian
7	Dasar Hukum	:	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2022 Tentang Hubungan Keuangan Antara Pemerintah Pusat dan Pemerintahan Daerah</li><li>2. Peraturan Daerah Nomor 10 Tahun 2013 tentang Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan;</li><li>3. Peraturan Bupati Ketapang Nomor 26 Tahun 2013 tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Daerah Kabupaten Ketapang Nomor 10 Tahun 2013 tentang Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan.</li></ol>
8	Sarana dan Prasarana	:	Ruang tunggu pelayanan, ruang konsultasi, ruang laktasi, tempat paker, kamar kecil(toilet), <i>UMKM corner, coffee corner.</i>
9	Jumlah Pelaksana	:	Petugas: Operator : 3 Orang
10	Kompetensi Pelaksana	:	Operator : <ol style="list-style-type: none"><li>1. Pendidikan Minimal : Diploma III;</li><li>2. Memahami Aplikasi SIMPADA, SIMPATDA, SISMIOP, SIG, SIM PBB P2 dan administrasi pajak daerah;</li><li>3. Memahami SOP.</li></ol>
11	Pengawasan Internal	:	<ol style="list-style-type: none"><li>a. Atasan Langsung;</li><li>b. Audit Internal;</li><li>c. Kaji Ulang Manajemen.</li></ol>
12	Jaminan Pelayanan	:	<ol style="list-style-type: none"><li>a. Pelayanan yang diberikan;</li><li>b. Menggunakan Metode Baku.</li></ol>
13	Jaminan Keamanan Keselamatan	:	<ol style="list-style-type: none"><li>a. Penerimaan tamu di ruang pelayanan;</li><li>b. Standar ruang pelayanan yang nyaman.</li><li>c. Produk yang diberikan dijamin keabsahannya dan</li></ol>

	Pelayanan		dapat dipertanggungjawabkan
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	:	a. Penilaian oleh atasan langsung; b. Evaluasi pencapaian sasaran mutu melalui rapat kaji ulang manajemen. c. Standar Kepuasan Masyarakat (SKM)

10. Pelayanan Keberatan PBB-P2;

Service Delivery			
No.	Komponen		Uraian
1	Persyaratan	:	a. Surat Permohonan Keberatan b. Asli SPPT PBB P2 c. Dokumen Penduduk: d. Fotocopi Kartu Tanda Penduduk (KTP) e. Fotocopi Kartu Keluarga (KK); f. Surat Kuasa (jika dikuasakan); g. Fotocopi bukti kepemilikan /penguasaan / pemanfaatan tanah (sertifikat /dokumen lainnya yang sejenis ); h. Fotocopi Izin Mendirikan Bangunan ( 1MB); i. Bukti Penerimaan Surat (PBS) dan Lembar Pengawasan Arus Dokumen (LPAD)
2	Sistem, mekanisme dan prosedur	:	<div>Wajib Pajak menyampaikan surat permohonan dan melengkapi berkas</div> <div>↓</div> <div>Petugas pelayanan menerima berkas</div> <div>↓</div> <div>Wajib Pajak menerima SK</div> <p>Prosedur kegiatan ini meliputi:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>Wajib Pajak menyampaikan permohonan;</li><li>Petugas Front Office Informasi Pajak Daerah meneliti kelengkapan persyaratan;</li><li>Wajib Pajak menerima SK.</li></ol>
3	Jangka waktu penyelesaian	:	5 Hari Kerja
4	Biaya/Tarif	:	Tidak dipungut biaya
5	Produk Pelayanan	:	Surat Keputusan (SK)
6	Pengelolaan Pengaduan	:	a. Pengaduan dapat dilakukan melalui: 1) Kotak Pengaduan WP/ WR 2) Tatap Muka 3) Telepon/WA : (0534) 32155/ 081250333307 4) Website : bapenda.ketapangkab.go.id 5) Email : bapendaketapangkab@gmail.com 6) Instagram : bapenda.kab.ketapang 7) Facebook: Bapenda Ketapang 8) SP4N-LAPOR  b. Alur penanganan pengaduan: <div>Wajib Pajak menyampaikan aduan secara lisan/ telepon/ tertulis</div> <div>↓</div> <div>Pejabat pengelola pengaduan menerima aduan</div> <div>↓</div> <div>Wajib Pajak menerima jawaban pengaduan</div> c. Jangka Waktu Penyelesaian Pengaduan : 1) Pengaduan ringan, selambat-lambatnya 3 Jam;

			<div>2) Pengaduan bersifat normatif, selambat-lambatnya 5 hari kerja;</div> <div>3) Pengaduan tidak berkadar pengawasan, selambat-lambatnya 14 hari kerja;</div> <div>4) Pengaduan berkadar pengawasan dan memerlukan pemeriksaan, selambat-lambatnya 60 hari kerja.</div>
Manufacturing			
No.	komponen		Uraian
7	Dasar Hukum	:	<div>1. Undang-undang Nomor 1 Tahun 2022 tentang Hubungan Keuangan Antara Pemerintah Pusat dan Pemerintahan Daerah;</div> <div>2. Peraturan Daerah Kabupaten ketapang Nomor 10 Tahun 2013 tentang pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan;</div> <div>3. Peraturan Bupati Ketapang Nomor 26 Tahun 2013 tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Daerah Kabupaten Ketapang Nomor 10 Tahun 2013 tentang Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan perkotaan;</div>
8	Sarana dan Prasarana	:	Ruang tunggu pelayanan, ruang konsultasi, ruang laktasi, tempat paker, kamar kecil(toilet), UMKM <i>corner</i> , <i>coffee corner</i> .
9	Jumlah Pelaksana	:	Petugas Operator 3 orang
10	Kompetensi Pelaksana	:	Operator: <div>1. Pendidikan Minimal : Diploma III;</div> <div>2. Memahami aplikasi SIM PPB P2 dan administrasi pajak daerah;</div> <div>3. Memahami SOP.</div>
11	Pengawasan Internal	:	<div>a. Atasan Langsung;</div> <div>b. Audit Internal</div> <div>c. Kaji Ulang Manajemen</div>
12	Jaminan Pelayanan	:	<div>a. Pelayanan yang diberikan</div> <div>b. Menggunakan Metode Baku</div>
13	Jaminan Keamanan Keselamatan Pelayanan	:	<div>a. Penerimaan tamu di ruang pelayanan</div> <div>b. Standar ruang pelayanan yang nyaman</div> <div>c. Produk yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan</div>
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	:	<div>a. Penilaian oleh atasan langsung</div> <div>b. Evaluasi pencapaian sasaran mutu melalui rapat kaji ulang manajemen</div> <div>c. Standar Kepuasan Masyarakat (SKM)</div>

11. Pelayanan Pelaporan Bea Perolehan Hak Atas Tanah dan Bangunan;

Service Delivery			
No.	Komponen		uraian
1	Persyaratan	:	<div>a. Fotocopy tanda bukti identitas (KTP/KK);</div> <div>b. Surat Kuasa Bermaterai (dalam hal dikuasakan pengurusan kepada pihak lain);</div> <div>c. Foto Objek Pajak;</div> <div>d. Surat Pengantar BPN/Notaris;</div> <div>e. Fotocopy Perjanjian Jual Beli;</div> <div>f. Dokumen lainnya.</div>
2	Sistem, mekanisme dan prosedur	:	<div>Wajib Pajak melengkapi berkas dan mengisi SSPD BPHTB di aplikasi</div> <div>↓</div> <div>Wajib Pajak menyampaikan berkas</div> <div>↓</div> <div>Petugas Pelayanan menerima berkas</div> <div>↓</div> <div>Wajib Pajak menerima SSPD BPHTB</div>



			<p>Prosedur kegiatan ini meliputi:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Wajib pajak melengkapi berkas dan mengisi SSPD BPHTB;</li><li>2. Wajib Pajak menyampaikan berkas;</li><li>3. Petugas pelayanan menerima berkas;</li><li>4. Wajib pajak menerima SSPD BPHTB.</li></ol>
3	Jangka waktu penyelesaian	:	7 (tujuh) hari
4	Biaya/Tarif	:	Tidak ada biaya
5	Produk Pelayanan	:	SSPD BPHTB
6	Pengelolaan Pengaduan	:	<p>a. Pengaduan dapat dilakukan melalui:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1) Kotak Pengaduan WP/ WR</li><li>2) Tatap Muka</li><li>3) Telepon/WA : (0534) 32155/ 081250333307</li><li>4) Website : bapenda.ketapangkab.go.id</li><li>5) Email : bapendaketapangkab@gmail.com</li><li>6) Instagram : bapenda.kab.ketapang</li><li>7) Facebook: Bapenda Ketapang</li><li>8) SP4N-LAPOR</li></ol> <p>b. Alur penanganan pengaduan:</p> <div><div>Wajib Pajak menyampaikan aduan secara lisan/ telepon/ tertulis</div><div>↓</div><div>Pejabat pengelola pengaduan menerima aduan</div><div>↓</div><div>Wajib Pajak menerima jawaban pengaduan</div></div> <p>c. Jangka Waktu Penyelesaian Pengaduan :</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1) Pengaduan ringan, selambat-lambatnya 3 Jam;</li><li>2) Pengaduan bersifat normatif, selambat-lambatnya 5 hari kerja;</li><li>3) Pengaduan tidak berkadar pengawasan, selambat-lambatnya 14 hari kerja;</li><li>4) Pengaduan berkadar pengawasan dan memerlukan pemeriksaan, selambat-lambatnya 60 hari kerja.</li></ol>
Manufacturing			
No.	komponen		Uraian
7	Dasar Hukum	:	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Undang- undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah;</li><li>2. Peraturan Daerah Nomor 3 Tahun 2011 tentang Pajak Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan;</li><li>3. Ketapang Nomor 10 Tahun 2013 tentang Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan;</li><li>4. Peraturan Bupati Ketapang Nomor 37 Tahun 2017 tentang tatacara pemungutan Bea Perolehan Hak dan Bangunan.</li></ol>
8	Sarana dan Prasarana	:	Ruang tunggu pelayanan, ruang konsultasi, ruang laktasi, tempat paker, kamar kecil(toilet), UMKM corner, coffee corner.
9	Jumlah Pelaksana	:	Petugas: Operator 7 orang
10	Kompetensi Pelaksana	:	Operator: <ol style="list-style-type: none"><li>1. Pendidikan Minimal : Diploma III;</li><li>2. Memahami aplikasi SIMPATDA, SISMIOP, SIG, SIM PBB P2, SIM BPHTB, SAAEP dan administrasi</li></ol>



			pajak daerah; 3. Memahami SOP.
11	Pengawasan Internal	:	a. Atasan Langsung; b. Audit Internal c. Kaji Ulang Manajemen
12	Jaminan Pelayanan	:	a. Pelayanan yang diberikan b. Menggunakan Metode Baku
13	Jaminan Keamanan Keselamatan Pelayanan	:	a. Penerimaan tamu di ruang pelayanan b. Standar ruang pelayanan yang nyaman c. Produk yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	:	a. Penilaian oleh atasan langsung b. Evaluasi pencapaian sasaran mutu melalui rapat kaji ulang manajemen c. Kaji ulang manajemen d. Standar Kepuasan Masyarakat (SKM)

12. Pelayanan Permohonan Pengurangan atau Pembebasan Bea Perolehan Hak Atas Tanah dan Bangunan;

Service Delivery			
No.	Komponen		Uraian
1	Persyaratan	:	a. Surat Permohonan; b. Fotocopy Tanda Bukti Identitas KTP/KK; c. Surat kuasa Bermaterai (Dalam Hal dikuasakan Pengurusan Kepada Pihak lain); d. Fotocopy SSPD BPHTB yang telah validasi; e. Fotocopy SPPT dan STTS tahun berjalan; f. Fotocopy Bukti Perolehan Hak; g. Fotocopy SK Kepala BPN (Untuk Program Pemerintah); h. Surat Keterangan Lurah atau Surat Keterangan Lain yang Terkait; i. Dokumen lain yang mendukung ; j. Kontak Person.
2	Sistem, mekanisme dan prosedur	:	<div><div>Wajib Pajak melengkapi berkas serta melengkapi formulir dan mengunggah ke aplikasi</div><div>↓</div><div>Petugas pelayanan menerima berkas</div><div>↓</div><div>Wajib Pajak menerima SK</div></div> <p>Pelayanan Permohonanan Pengurangan BPHTB</p> <p>Adapun mekanisme dan prosedur kegiatan ini meliputi:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>Wajib pajak mengisi formulir, melengkapi berkas dan mengunggah ke aplikasi;</li><li>Petugas Pelayanan menerima berkas;</li><li>Wajib Pajak menerima SK.</li></ol>
3	Jangka waktu penyelesaian	:	3 bulan
4	Biaya/Tarif	:	Tidak ada biaya
5	Produk Pelayanan	:	Surat Keputusan
6	Pengelolaan Pengaduan	:	a. Pengaduan dapat dilakukan melalui: 1) Kotak Pengaduan WP/ WR 2) Tatap Muka 3) Telepon/WA : (0534) 32155/ 081250333307 4) Website : bapenda.ketapangkab.go.id 5) Email : bapendaketapangkab@gmail.com

			<div>6) Instagram : bapenda.kab.ketapang</div> <div>7) Facebook: Bapenda Ketapang</div> <div>8) SP4N-LAPOR</div> <div>b. Alur penanganan pengaduan:</div> <div><div>Wajib Pajak menyampaikan aduan secara lisan/ telepon/ tertulis</div><div>↓</div><div>Pejabat pengelola pengaduan menerima aduan</div><div>↓</div><div>Wajib Pajak menerima jawaban pengaduan</div></div> <div>c. Jangka Waktu Penyelesaian Pengaduan :</div> <div>1) Pengaduan ringan, selambat-lambatnya 3 Jam;</div> <div>2) Pengaduan bersifat normatif, selambat-lambatnya 5 hari kerja;</div> <div>3) Pengaduan tidak berkadar pengawasan, selambat-lambatnya 14 hari kerja;</div> <div>4) Pengaduan berkadar pengawasan dan memerlukan pemeriksaan, selambat-lambatnya 60 hari kerja.</div>
Manufacturing			
No.	komponen		Uraian
7	Dasar Hukum	:	<div>1. Undang-undang nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah;</div> <div>2. Peraturan Daerah Nomor 3 Tahun 2011 tentang Pajak Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan;</div> <div>3. Peraturan Bupati Ketapang Nomor 9 Tahun 2012 tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Daerah Nomor 3 Tahun 2011 tentang Bea Perolehan Hak Atas Tanah dan Bangunan.</div>
8	Sarana dan Prasarana	:	Ruang tunggu pelayanan, ruang konsultasi, ruang laktasi, tempat paker, kamar kecil(toilet), UMKM <i>corner</i> , <i>coffee corner</i> .
9	Jumlah Pelaksana	:	Petugas: Operator 7 Orang
10	Kompetensi Pelaksana	:	Operator: <div>1. Pendidikan Minimal : Diploma III;</div> <div>2. Memahami aplikasi SIMPATDA, SISMIOP, SIG, SIM PBB P2, SIM BPHTB, SAAEP dan administrasi pajak daerah;</div> <div>3. Memahami SOP.</div>
11	Pengawasan Internal	:	<div>a. Atasan Langsung;</div> <div>b. Audit Internal</div> <div>c. Kaji Ulang Manajemen</div>
12	Jaminan Pelayanan	:	<div>a. Pelayanan yang diberikan</div> <div>b. Menggunakan Metode Baku</div>
13	Jaminan Keamanan Keselamatan Pelayanan	:	<div>a. Penerimaan tamu di ruang pelayanan</div> <div>b. Standar ruang pelayanan yang nyaman</div> <div>c. Produk yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan</div>
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	:	<div>a. Penilaian oleh atasan langsung</div> <div>b. Evaluasi pencapaian sasaran mutu melalui rapat kaji ulang manajemen</div> <div>c. Kaji ulang manajemen</div> <div>d. Standar Kepuasan Masyarakat (SKM)</div>

13. Pelayanan Angsuran dan Penundaan Pembayaran Bea Perolehan Hak Atas Bumi dan Bangunan;

Service Delivery			
No.	Komponen		uraian
1	Persyaratan	:	<div>a. Pengajuan Permohonan Angsuran Pembayaran:<ul style="list-style-type: none"><li>• Surat Permohonanan</li><li>• Photocopy tanda bukti identitas (KTP/KK)</li><li>• Surat Kuasa Bermaterai (dalam hal dikuasakan pengurusan kepada pihak lain)</li><li>• Photocopy SKPD STPD</li><li>• Jaminan Aset</li><li>• Bukti Bukti lain yang diperlukan</li><li>• Kontak Person</li></ul></div> <div>b. Pengajuan Permohonan Penundaan Pembayaran:<ul style="list-style-type: none"><li>• Surat Permohonanan</li><li>• Photocopy tanda bukti identitas (KTP/KK)</li><li>• Surat Kuasa Bermaterai (dalam hal dikuasakan pengurusan kepada pihak lain)</li><li>• Photocopy SKPD STPD</li><li>• Bukti Bukti lain yang diperlukan</li><li>• Kontak Person</li></ul></div>
2	Sistem, mekanisme dan prosedur	:	<div>a. Pengajuan Permohonan Angsuran Pembayaran</div> <div><div>Wajib Pajak membuat surat permohonan dan melengkapi berkas</div><div>↓</div><div>Petugas pelayanan menerima berkas</div><div>↓</div><div>Wajib Pajak menerima Surat Perjanjian Angsuran atau Surat Pemberitahuan Penolakan angsuran kepada Wajib Pajak</div></div> <div>Prosedur kegiatan ini meliputi:</div> <div><div>1. Wajib Pajak mengajukan Permohonan angsuran Pajak Daerah ke Pelayanan, selanjutnya Front Office meneliti kelengkapan berkas permohonan;</div><div>2. Petugas pelayanan menerima berkas;</div><div>3. Menyerahkan Surat Perjanjian Angsuran atau Surat Pemberitahuan Penolakan angsuran kepada Wajib Pajak.</div></div> <div>b. Pengajuan Permohonan Penundaan Pembayaran</div> <div><div>Wajib Pajak mengajukan surat permohonan dan melenmgkapi berkas</div><div>↓</div><div>Petugas pelayanan menerima berkas</div><div>↓</div><div>Wajib Pajak menerima Surat Persetujuan Penundaan Pembayaran atau Surat Pemberitahuan Penolakan Penundaan Pembayaran kepada Wajib Pajak</div></div> <div>Prosedur kegiatan ini meliputi:</div> <div><div>1. Wajib Pajak mengajukan Permohonan Penundaan Angsuran Pajak Daerah ke Pelayanan, selanjutnya Front Office meneliti kelengkapan berkas permohonan;</div><div>2. Petugas pelayanan menerima berkas;</div><div>3. Menyerahkan Surat Persetujuan Penundaan Pembayaran atau Surat Pemberitahuan Penolakan Penundaan Pembayaran kepada Wajib Pajak.</div></div>
3	Jangka waktu penyelesaian	:	7 (tujuh) hari

4	Biaya/Tarif	:	Tidak ada biaya
5	Produk Pelayanan	:	Surat Pemberitahuan Penolakan Angsuran/ Surat Perjanjian Angsuran dan Surat Pemberitahuan Penolakan Angsuran/ Surat Perjanjian Angsuran
6	Pengelolaan Pengaduan	:	<div>a. Pengaduan dapat dilakukan melalui:<div><div>1. Kotak Pengaduan WP/ WR</div><div>2. Tatap Muka</div><div>3. Telepon/WA : (0534) 32155/ 081250333307</div><div>4. Website : bapenda.ketapangkab.go.id</div><div>5. Email : bapendaketapangkab@gmail.com</div><div>6. Instagram : bapenda.kab.ketapang</div><div>7. Facebook: Bapenda Ketapang</div><div>8. SP4N-LAPOR</div></div></div> <div>b. Alur penanganan pengaduan:<div><div>Wajib Pajak menyampaikan aduan secara lisan/ telepon/ tertulis</div><div>↓</div><div>Pejabat pengelola pengaduan menerima aduan</div><div>↓</div><div>Wajib Pajak menerima jawaban pengaduan</div></div></div> <div>c. Jangka Waktu Penyelesaian Pengaduan :<div><div>1) Pengaduan ringan, selambat-lambatnya 3 Jam;</div><div>2) Pengaduan bersifat normatif, selambat-lambatnya 5 hari kerja;</div><div>3) Pengaduan tidak berkadar pengawasan, selambat-lambatnya 14 hari kerja;</div><div>4) Pengaduan berkadar pengawasan dan memerlukan pemeriksaan, selambat-lambatnya 60 hari kerja.</div></div></div>
Manufacturing			
No.	komponen		Uraian
7	Dasar Hukum	:	<div>1. Undang- undang Nomor 1 Tahun 2022 tentang Hubungan Keuangan Pemerintah Pusat dan Pemerintahan Daerah;</div> <div>2. Peraturan Daerah Nomor 3 Tahun 2011 tentang Pajak Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan;</div> <div>3. Peraturan Bupati Ketapang Nomor 9 Tahun 2012 tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Daerah Nomor 3 Tahun 2011 tentang Bea Perolehan Hak Atas Tanah dan Bangunan.</div>
8	Sarana dan Prasarana	:	Ruang tunggu pelayanan, ruang konsultasi, ruang laktasi, tempat paker, kamar kecil(toilet), UMKM <i>corner</i> , <i>coffee corner</i> .
9	Jumlah Pelaksana	:	Petugas: Operator 7 orang
10	Kompetensi Pelaksana	:	Operator: <div><div>1. Pendidikan Minimal : Diploma III;</div><div>2. Memahami aplikasi SIMPATDA, SISMIOP, SIG, SIM PBB P2, SIM BPHTB, SAAEP dan administrasi pajak daerah;</div><div>3. Memahami SOP.</div></div>
11	Pengawasan Internal	:	<div>a. Audit Internal</div> <div>b. Kaji Ulang Manajemen</div>
12	Jaminan Pelayanan	:	<div>a. Pelayanan yang diberikan</div> <div>b. Menggunakan Metode Baku</div>
13	Jaminan Keamanan Keselamatan Pelayanan	:	<div>a. Penerimaan tamu di ruang pelayanan</div> <div>b. Standar ruang pelayanan yang nyaman</div> <div>c. Produk yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan</div>

14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	:	a. Penilaian oleh atasan langsung b. Evaluasi pencapaian sasaran mutu melalui rapat kaji ulang manajemen c. Kaji ulang manajemen d. Standar Kepuasan Masyarakat (SKM)
----	----------------------------	---	--

14. Pelayanan Pendaftaran Pajak Hotel, Pajak Restoran, Pajak Hiburan, Pajak Penerangan Jalan, Pajak Mineral Bukan Logam dan Batuan, Pajak Parkir, Pajak Sarang Burung Walet, Pajak Reklame dan Pajak Air Tanah;

Service Delivery			
No.	Komponen		Uraian
1	Persyaratan	:	a. Photo copy KTP b. Photo copy NPWP c. SITU (Badan Usaha) d. SIUP (Badan Usaha) e. Foto lokasi disertai keterangan titik koordinat
2	Sistem, mekanisme dan prosedur	:	<div>Wajib Pajak mengisi formulir dan melengkapi berkas</div> <div>↓</div> <div>Bagian pelayanan menerima berkas</div> <div>↓</div> <div>Wajib pajak menerima NPWPD</div> <p>Adapun mekanisme dan prosedur kegiatan ini meliputi:</p> <p>a. Wajib Pajak membawa persyaratan dan mengisi formulir dan diserahkan kepada bagian pelayanan;</p> <p>b. Petugas pelayanan menerima berkas;</p> <p>c. Wajib Pajak menerima kartu NPWPD (Nomor Pokok Wajib Pajak Daerah ).</p>
3	Jangka waktu penyelesaian	:	1 (satu) hari
4	Biaya/Tarif	:	Tidak dipungut biaya
5	Produk Pelayanan	:	NPWPD (Nomor Pokok Wajib Pajak Daerah )
6	Pengelolaan Pengaduan	:	<p>a. Pengaduan dapat dilakukan melalui:</p> <p>1. Kotak Pengaduan WP/ WR</p> <p>2. Tatap Muka</p> <p>3. Telepon/WA : (0534) 32155/ 081250333307</p> <p>4. Website : bapenda.ketapangkab.go.id</p> <p>5. Email : bapendaketapangkab@gmail.com</p> <p>6. Instagram : bapenda.kab.ketapang</p> <p>7. Facebook: Bapenda Ketapang</p> <p>8. SP4N-LAPOR</p> <p>b. Alur penanganan pengaduan:</p> <div>Wajib Pajak menyampaikan aduan secara lisan/ telepon/ tertulis</div> <div>↓</div> <div>Pejabat pengelola pengaduan menerima aduan</div> <div>↓</div> <div>Wajib Pajak menerima jawaban pengaduan</div>

			c. Jangka Waktu Penyelesaian Pengaduan : 1) Pengaduan ringan, selambat-lambatnya 3 Jam; 2) Pengaduan bersifat normatif, selambat-lambatnya 5 hari kerja; 3) Pengaduan tidak berkadar pengawasan, selambat-lambatnya 14 hari kerja; 4) Pengaduan berkadar pengawasan dan memerlukan pemeriksaan, selambat-lambatnya 60 hari kerja.
Manufacturing			
No.	komponen		Uraian
7	Dasar Hukum	:	1. Undang- undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah; 2. Peraturan Daerah Nomor 10 Tahun 2011 tentang Pajak Hotel; 3. Peraturan Daerah Nomor 11 Tahun 2011 tentang Pajak Restoran; 4. Peraturan Daerah Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pajak Hiburan; 5. Peraturan Daerah Nomor 13 Tahun 2011 tentang Pajak Air Tanah; 6. Peraturan Daerah Nomor 14 Tahun 2011 tentang Pajak Mineral Bukan Logam dan Batuan; 7. Peraturan Daerah Nomor 15 Tahun 2011 tentang Pajak Reklame; 8. Peraturan Daerah Nomor 2 Tahun 2012 tentang Pajak Sarang Burung Walet 9. Peraturan Daerah Nomor 3 Tahun 2012 tentang Pajak Parkir; 10. Peraturan Daerah Nomor 4 Tahun 2012 tentang Pajak Penerangan Jalan; 11. Peraturan Bupati Ketapang Nomor 15 Tahun 2012 tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Daerah Nomor 14 Tahun 2011 tentang Pajak Mineral Bukan Logam dan Batuan, 12. Peratauran Bupati Ketapang Nomor 23 Tahun 2012 tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Daerah Nomor 11 Tahun 2011 tentang Pajak Restoran; 13. Peraturan Bupati Ketapang Nomor 24 tahun 2012 tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Daerah Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pajak Hiburan; 14. Peraturan Bupati Ketapang Nomor 25 tahun 2012 tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Daerah Nomor 10 tahun 2011 tentang Pajak Hotel; 15. Peraturan Bupati Ketapang Nomor 28 Tahun 2012 tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Daerah Nomor 2 Tahun 2012 tentang Pajak sarang Burung Walet; 16. Peraturan Bupati Ketapang Nomor 32 Tahun 2012 tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Daerah Nomor 3 Tahun 2012 tentang Pajak Parkir; 17. Peraturan Bupati Ketapang Nomor 33 Tahun 2012 tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Daerah Nomor 4 Tahun 2012 tentang Pajak Penerangan Jalan; 18. Peraturan Bupati Ketapang Nomor 34 tahun 2012 tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan daerah Nomor 13 Tahun 2011 tentang Pajak Air Tanah; 19. Peraturan Bupati Ketapang Nomor 35 tahun 2012 tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan daerah Nomor 15 Tahun 2011 tentang Pajak Reklame.
8	Sarana dan Prasarana	:	Ruang tunggu pelayanan, ruang konsultasi, ruang laktasi, tempat paker, kamar kecil(toilet), UMKM <i>corner, coffee corner.</i>
9	Jumlah	:	Petugas:

	Pelaksana		Operator 7 orang
10	Kompetensi Pelaksana	:	Operator: 1. Pendidikan Minimal : Diploma III; 2. Memahami aplikasi SIMPATDA, SISMIOP, SIG, SIM PBB P2, SIM BPHTB, SAAEP dan administrasi pajak daerah; 3. Memahami SOP.
11	Pengawasan Internal	:	a. Atasan Langsung; b. Audit Internal c. Kaji Ulang Manajemen
12	Jaminan Pelayanan	:	a. Standar alat b. Menggunakan Metode Baku
13	Jaminan Keamanan Keselamatan Pelayanan	:	a. Penerimaan tamu di ruang pelayanan b. Standar ruang pelayanan yang nyaman c. Produk yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	:	a. Penilaian oleh atasan langsung b. Evaluasi pencapaian sasaran mutu melalui rapat kaji ulang manajemen c. Kaji ulang manajemen d. Standar Kepuasan Masyarakat

15. Pelayanan Penetapan Air Tanah;

Service Delivery			
No.	Komponen		Uraian
1	Persyaratan	:	a. Menyampaikan laporan pemakaian air tanah disertai jumlah volume atau kubikasi air yang digunakan oleh wajib pajak b. Foto lokasi c. Nomor kontak person d. Alamat/Email konfirmasi WP diluar Kabupaten Ketapang
2	Sistem, mekanisme dan prosedur	:	<div>Wajib Pajak menyerahkan/ menyampaikan laporan pemakaian air tanah</div> <div>↓</div> <div>Wajib pajak menerima SKPD Air Tanah</div> <p>Adapun mekanisme dan prosedur kegiatan ini meliputi:</p> <p>a. Wajib Pajak menyerahkan/ menyampaikan laporan pemakaian air tanah;</p> <p>b. Wajib pajak menerima SKPD.</p>
3	Jangka waktu penyelesaian	:	2 (dua) hari
4	Biaya/Tarif	:	Tidak dipungut biaya
5	Produk Pelayanan	:	SKPD (Surat Ketetapan Pajak Daerah)
6	Pengelolaan Pengaduan	:	a. Pengaduan dapat dilakukan melalui: 1) Kotak Pengaduan WP/ WR 2) Tatap Muka 3) Telepon/WA : (0534) 32155/ 081250333307 4) Website : bapenda.ketapangkab.go.id 5) Email : bapendaketapangkab@gmail.com 6) Instagram : bapenda.kab.ketapang 7) Facebook: Bapenda Ketapang 8) SP4N-LAPOR

			<p>b. Alur penanganan pengaduan:</p> <div><div>Wajib Pajak menyampaikan aduan secara lisan/ telepon/ tertulis</div><div>↓</div><div>Pejabat pengelola pengaduan menerima aduan</div><div>↓</div><div>Wajib Pajak menerima jawaban pengaduan</div></div> <p>c. Jangka Waktu Penyelesaian Pengaduan :</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1) Pengaduan ringan, selambat-lambatnya 3 Jam;</li><li>2) Pengaduan bersifat normatif, selambat-lambatnya 5 hari kerja;</li><li>3) Pengaduan tidak berkadar pengawasan, selambat-lambatnya 14 hari kerja;</li><li>4) Pengaduan berkadar pengawasan dan memerlukan pemeriksaan, selambat-lambatnya 60 hari kerja.</li></ol>
<b>Manufacturing</b>			
No.	komponen		Uraian
7	Dasar Hukum	:	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Undang- undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah;</li><li>2. Peraturan Bupati Ketapang Nomor 1 Tahun 2012 tentang Pengelolaan Air Tanah;</li><li>3. Peraturan Bupati Ketapang Nomor 3 Tahun 2012 tentang Penetapan Nilai Perolehan Air Sebagai Dasar Perhitungan Pajak Air Tanah;</li><li>4. Peraturan Bupati Ketapang Nomor 34 tahun 2012 tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan daerah Nomor 13 Tahun 2011 tentang Pajak Air Tanah.</li></ol>
8	Sarana dan Prasarana	:	Ruang tunggu pelayanan, ruang konsultasi, ruang laktasi, tempat paker, kamar kecil(toilet), UMKM <i>corner</i> , <i>coffee corner</i> .
9	Jumlah Pelaksana	:	Petugas: Operator 7 orang
10	Kompetensi Pelaksana	:	Operator: <ol style="list-style-type: none"><li>1. Pendidikan Minimal : Diploma III;</li><li>2. Memahami aplikasi SIMPATDA, SISMIOP, SIG, SIM PBB P2, SIM BPHTB, SAAEP dan administrasi pajak daerah;</li><li>3. Memahami SOP.</li></ol>
11	Pengawasan Internal	:	<ol style="list-style-type: none"><li>a. Atasan Langsung;</li><li>b. Audit Internal</li><li>c. Kaji Ulang Manajemen</li></ol>
12	Jaminan Pelayanan	:	<ol style="list-style-type: none"><li>a. Pelayanan yang diberikan;</li><li>b. Menggunakan Metode Baku.</li></ol>
13	Jaminan Keamanan Keselamatan Pelayanan	:	<ol style="list-style-type: none"><li>a. Penerimaan tamu di ruang pelayanan</li><li>b. Standar ruang pelayanan yang nyaman</li><li>c. Produk yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan</li></ol>
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	:	<ol style="list-style-type: none"><li>a. Penilaian oleh atasan langsung</li><li>b. Evaluasi pencapaian sasaran mutu melalui rapat kaji ulang manajemen</li><li>c. Kaji ulang manajemen</li><li>d. Standar Kepuasan Masyarakat (SKM)</li></ol>



16. Pelayanan Penetapan Pajak Reklame jenis insidentil;

Service Delivery			
No.	Komponen		Uraian
1	Persyaratan	:	<div>a. Mengisi Formulir permohonan dan menandatangani</div> <div>b. Foto lokasi dan titik koordinat</div> <div>c. Nomor kontak person</div> <div>d. Alamat/Email konfirmasi WP diluar Kabupaten Ketapang</div>
2	Sistem, mekanisme dan prosedur	:	<div><div>Wajib Pajak membuat permohonan pembayaran pajak reklame</div><div>↓</div><div>Wajib Pajak membawa bahan reklame untuk diverifikasi dan di cap</div><div>↓</div><div>Wajib pajak menerima SKPD Pajak Reklame</div></div> <div>Adapun mekanisme dan prosedur kegiatan ini meliputi:</div> <div>a. Wajib Pajak membuat permohonan pembayaran pajak reklame;</div> <div>b. Wajib Pajak membawa bahan reklame untuk diverifikasi dan di cap oleh petugas sesuai dengan permohonan;</div> <div>c. Wajib Pajak menerima SKPD Pajak Reklame.</div>
3	Jangka waktu penyelesaian	:	2 (dua) hari
4	Biaya/Tarif	:	Tidak dipungut biaya
5	Produk Pelayanan	:	SKPD (Surat Ketetapan Pajak Daerah
6	Pengelolaan Pengaduan	:	<div>a. Pengaduan dapat dilakukan melalui:</div> <div>1) Kotak Pengaduan WP/ WR</div> <div>2) Tatap Muka</div> <div>3) Telepon/WA : (0534) 32155/ 081250333307</div> <div>4) Website : bapenda.ketapangkab.go.id</div> <div>5) Email : bapendaketapangkab@gmail.com</div> <div>6) Instagram : bapenda.kab.ketapang</div> <div>7) Facebook: Bapenda Ketapang</div> <div>8) SP4N-LAPOR</div> <div>b. Alur penanganan pengaduan:</div> <div><div>Wajib Pajak menyampaikan aduan secara lisan/ telepon/ tertulis</div><div>↓</div><div>Pejabat pengelola pengaduan menerima aduan</div><div>↓</div><div>Wajib Pajak menerima jawaban pengaduan</div></div> <div>c. Jangka Waktu Penyelesaian Pengaduan :</div> <div>1) Pengaduan ringan, selambat-lambatnya 3 Jam;</div> <div>2) Pengaduan bersifat normatif, selambat-lambatnya 5 hari kerja;</div> <div>3) Pengaduan tidak berkadar pengawasan, selambat-lambatnya 14 hari kerja;</div> <div>4) Pengaduan berkadar pengawasan dan memerlukan pemeriksaan, selambat-lambatnya 60 hari kerja.</div>

Manufacturing			
No.	komponen		Uraian
7	Dasar Hukum	:	1. Undang- Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah; 2. Peraturan Daerah Nomor 15 Tahun 2011 tentang Pajak Reklame; 3. Peraturan Bupati Nomor 35 Tahun 2012 tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Daerah Nomor 15 Tahun 2011 tentang Pajak Reklame;
8	Sarana dan Prasarana	:	Ruang tunggu pelayanan, ruang konsultasi, ruang laktasi, tempat parker, kamar kecil(toilet), UMKM corner, coffee corner.
9	Jumlah Pelaksana	:	Petugas: Operator 7 orang
10	Kompetensi Pelaksana	:	Operator: 1. Pendidikan Minimal : Diploma III; 2. Memahami aplikasi SIMPATDA, SISMIO, SIG, SIM PBB P2, SIM BPHTB, SAAEP dan administrasi pajak daerah; 3. Memahami SOP.
11	Pengawasan Internal	:	a. Atasan Langsung; b. Audit Internal c. Kaji Ulang Manajemen
12	Jaminan Pelayanan	:	a. Pelayanan yang diberikan b. Menggunakan Metode Baku
13	Jaminan Keamanan Keselamatan Pelayanan	:	a. Penerimaan tamu di ruang pelayanan b. Standar ruang pelayanan yang nyaman c. Produk yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	:	a. Penilaian oleh atasan langsung b. Evaluasi pencapaian sasaran mutu melalui rapat kaji ulang manajemen c. Kaji ulang manajemen d. Standar Kepuasan Masyarakat (SKM)

17. Pelayanan Penetapan Pajak Reklame jenis tetap;

Service Delivery			
No.	Komponen		Uraian
1	Persyaratan	:	a. Foto copy KTP b. Foto copy NPWP c. Mengisi Formulir permohonan dan menandatangani d. Foto lokasi dan titik koordinat e. Nomor kontak person f. Alamat/Email konfirmasi WP diluar Kabupaten Ketapang
2	Sistem, mekanisme dan prosedur	:	<div>Wajib Pajak membuat permohonan pembayaran pajak reklame</div> <div>↓</div> <div>Wajib pajak menerima SKPD Pajak Reklame</div> <p>Prosedur kegiatan ini meliputi:</p> <p>a. Wajib Pajak membuat permohonan pembayaran pajak reklame;</p> <p>b. Wajib Pajak menerima SKPD Pajak Reklame.</p>
3	Jangka waktu penyelesaian	:	2 (dua) hari
4	Biaya/Tarif	:	Tidak dipungut biaya

5	Produk Pelayanan	:	SKPD ( Surat Keterangan Pajak Daeah)
6	Pengelolaan Pengaduan	:	<div>a. Pengaduan dapat dilakukan melalui:<div><div>1. Kotak Pengaduan WP/ WR</div><div>2. Tatap Muka</div><div>3. Telepon/WA : (0534) 32155/ 081250333307</div><div>4. Website : bapenda.ketapangkab.go.id</div><div>5. Email : bapendaketapangkab@gmail.com</div><div>6. Instagram : bapenda.kab.ketapang</div><div>7. Facebook: Bapenda Ketapang</div><div>8. SP4N-LAPOR</div></div><div>b. Alur penanganan pengaduan:<div><div>Wajib Pajak menyampaikan aduan secara lisan/ telepon/ tertulis</div><div>↓</div><div>Pejabat pengelola pengaduan menerima aduan</div><div>↓</div><div>Wajib Pajak menerima jawaban pengaduan</div></div></div><div>c. Jangka Waktu Penyelesaian Pengaduan :<div><div>1) Pengaduan ringan, selambat-lambatnya 3 Jam;</div><div>2) Pengaduan bersifat normatif, selambat-lambatnya 5 hari kerja;</div><div>3) Pengaduan tidak berkadar pengawasan, selambat-lambatnya 14 hari kerja;</div><div>4) Pengaduan berkadar pengawasan dan memerlukan pemeriksaan, selambat-lambatnya 60 hari kerja.</div></div></div></div>
Manufacturing			
No.	komponen		Uraian
7	Dasar Hukum	:	<div>1. Undang- Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah;</div> <div>2. Peraturan Daerah Nomor 15 Tahun 2011 tentang Pajak Reklame;</div> <div>3. Peraturan Bupati Nomor 35 Tahun 2012 tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Daerah Nomor 15 Tahun 2011 tentang Pajak Reklame;</div>
8	Sarana dan Prasarana	:	Ruang tunggu pelayanan, ruang konsultasi, ruang laktasi, tempat paker, kamar kecil(toilet), UMKM corner, coffee corner.
9	Jumlah Pelaksana	:	Petugas: Operator 7 orang
10	Kompetensi Pelaksana	:	Operator: <div><div>1. Pendidikan Minimal : Diploma III;</div><div>2. Memahami aplikasi SIMPATDA, SISMIOP, SIG, SIM PBB P2, SIM BPHTB, SAAEP dan administrasi pajak daerah;</div><div>3. Memahami SOP.</div></div>
11	Pengawasan Internal	:	<div>a. Atasan Langsung;</div> <div>b. Audit Internal</div> <div>c. Kaji Ulang Manajemen</div>
12	Jaminan Pelayanan	:	<div>a. Pelayanan yang diberikan</div> <div>b. Menggunakan Metode Baku</div>
13	Jaminan Keamanan Keselamatan Pelayanan	:	<div>a. Penerimaan tamu di ruang pelayanan</div> <div>b. Standar ruang pelayanan yang nyaman</div> <div>c. Produk yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan</div>
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	:	<div>a. Penilaian oleh atasan langsung;</div> <div>b. Evaluasi pencapaian sasaran mutu melalui rapat kaji ulang manajemen;</div>

		c. Kaji ulang manajemen; d. Standar Kepuasan Masyarakat.
--	--	---

18. Pelayanan Pelaporan dan Pembayaran Pajak Daerah; dan

Service Delivery		
No.	Komponen	Uraian
1	Persyaratan	: a. Laporan Usaha/ Data Tamu hotel selama 1 bulan b. Surat Pemberitahuan Pajak Terutang; c. Surat Ketetapan Pajak Daerah; d. Surat Tagihan Pajak Daerah; e. Surat Keputusan Pembetulan/ Keberatan/ putusan Banding/ Persetujuan Mengangsur.
2	Sistem, mekanisme dan prosedur	: <div><div>Wajib Pajak membawa NOP/ input data diaplikasi dan mendapatkan kode bayar</div><div>↓</div><div>Membayar di Bank Kalbar/Loket Bank Kalbar/pembayaran online</div><div>↓</div><div>Wajib pajak mendapatkan Bukti Pembayaran SSPD</div></div> Prosedur kegiatan ini meliputi: 1. Wajib pajak membawa NOP/ input data diaplikasi dan mendapatkan kode bayar; 2. Wajib Pajak juga dapat membayar melalui pembayarann online / e-payment (ATM , Internet, Banking dll.) dengan bukti setoran berupa struk / SSPD serta balasan sms online. 3. Wajib Pajak mendapatkan Bukti Bayar SSPD.
3	Jangka waktu penyelesaian	: 1 (satu) hari
4	Biaya/Tarif	: Tidak dipungut biaya
5	Produk Pelayanan	: SSPD
6	Pengelolaan Pengaduan	: a. Pengaduan dapat dilakukan melalui: 1. Kotak Pengaduan WP/ WR 2. Tatap Muka 3. Telepon/WA : (0534) 32155/ 081250333307 4. Website : bapenda.ketapangkab.go.id 5. Email : bapendaketapangkab@gmail.com 6. Instagram : bapenda.kab.ketapang 7. Facebook: Bapenda Ketapang 8. SP4N-LAPOR  b. Alur penanganan pengaduan: <div><div>Wajib Pajak menyampaikan aduan secara lisan/ telepon/ tertulis</div><div>↓</div><div>Pejabat pengelola pengaduan menerima aduan</div><div>↓</div><div>Wajib Pajak menerima jawaban pengaduan</div></div> c. Jangka Waktu Penyelesaian Pengaduan : 1) Pengaduan ringan, selambat-lambatnya 3 Jam; 2) Pengaduan bersifat normatif, selambat-lambatnya 5 hari kerja;

			3) Pengaduan tidak berkadar pengawasan, selambat-lambatnya 14 hari kerja; 4) Pengaduan berkadar pengawasan dan memerlukan pemeriksaan, selambat-lambatnya 60 hari kerja.
<b>Manufacturing</b>			
No.	komponen		uraian
7	Dasar Hukum	:	1. Undang- undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah; 2. Peraturan Daerah Nomor 3 Tahun 2011 tentang Pajak Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan; 3. Peraturan Daerah Nomor 10 Tahun 2011 tentang Pajak Hotel; 4. Peraturan Daerah Nomor 11 Tahun 2011 tentang Pajak Restoran; 5. Peraturan Daerah Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pajak Hiburan; 6. Peraturan Daerah Nomor 13 Tahun 2011 tentang Pajak Air Tanah; 7. Peraturan Daerah Nomor 14 Tahun 2011 tentang Pajak Mineral Bukan Logam dan Batuan sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Nomor 11 Tahun 2017 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Kabupaten Ketapang Nomor 14 Tahun 2011; 8. Peraturan Daerah Nomor 15 Tahun 2011 tentang Pajak Reklame; 9. Peraturan Daerah Nomor 2 Tahun 2012 tentang Pajak Sarang Burung Walet; 10. Peraturan Daerah Nomor 3 Tahun 2012 tentang Pajak Parkir; 11. Peraturan Daerah Nomor 4 Tahun 2012 tentang Pajak Penerangan Jalan; 12. Peraturan Daerah Nomor 10 tahun 2013 tentang Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan; 13. Peraturan Bupati Ketapang Nomor 1 Tahun 2012 tentang Pengelolaan Air Tanah, Peraturan Bupati Ketapang Nomor 3 Tahun 2012 tentang Penetapan Nilai Perolehan Air Sebagai Dasar Perhitungan Pajak Air Tanah; 14. Peraturan Bupati Ketapang Nomor 15 Tahun 2012 tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Daerah Nomor 14 Tahun 2011 tentang Pajak Mineral Bukan Logam dan Batuan; 15. Peraturan Bupati Ketapang Nomor 23 Tahun 2012 tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Daerah Nomor 11 Tahun 2011 tentang Pajak Retribusi; 16. Peraturan Bupati Ketapang Nomor 24 tahun 2012 tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Daerah Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pajak Hiburan; 17. Peraturan Bupati Ketapang Nomor 25 tahun 2012 tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Daerah Nomor 10 tahun 2011 tentang Pajak Hotel; 18. Peraturan Bupati Ketapang Nomor 28 Tahun 2012 tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Daerah Nomor 2 Tahun 2012 tentang Pajak sarang Burung Walet 19. Peraturan Bupati Ketapang Nomor 32 Tahun 2012 tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Daerah Nomor 3 Tahun 2012 tentang Pajak Parkir 20. Peraturan Bupati Ketapang Nomor 33 Tahun 2012 tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Daerah Nomor 4 Tahun 2012 tentang Pajak Penerangan Jalan 21. Peraturan Bupati Ketapang Nomor 34 tahun 2012

			<p>tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan daerah Nomor 13 Tahun 2011 tentang Pajak Air Tanah</p> <p>22. Peraturan Bupati Ketapang Nomor 26 Tahun 2013 tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Daerah Kabupaten Ketapang Nomor 10 Tahun 2013 tentang Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan</p> <p>23. Keputusan Bupati Ketapang Nomor 247/ DISTAMBEN-C/ 2012 tentang Harga Standar Jenis Mineral Bukan Logam dan Batuan di Kabupaten Ketapang</p>
8	Sarana dan Prasarana	:	Ruang tunggu pelayanan, ruang konsultasi, ruang laktasi, tempat parker, kamar kecil(toilet), UMKM <i>corner, coffee corner.</i>
9	Jumlah Pelaksana	:	Petugas: Operator : 8 Orang
10	Kompetensi Pelaksana	:	Operator: 1. Pendidikan Minimal : Diploma III; 2. Memahami aplikasi SIMPATDA, SISMIOP, SIG, SIM PBB P2, SIM BPHTB, SAAEP dan administrasi pajak daerah; 3. Memahami SOP.
11	Pengawasan Internal	:	a. Atasan Langsung; b. Audit Internal c. Kaji Ulang Manajemen
12	Jaminan Pelayanan	:	a. Pelayanan yang diberikan b. Menggunakan Metode Baku
13	Jaminan Keamanan Keselamatan Pelayanan	:	a. Penerimaan tamu di ruang pelayanan b. Standar ruang pelayanan yang nyaman c. Produk yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	:	a. Penilaian oleh atasan langsung b. Evaluasi pencapaian sasaran mutu melalui rapat kaji ulang manajemen c. Kaji ulang manajemen d. Standar Kepuasan Masyarakat (SKM)

19. Pelayanan Pengembalian Kelebihan Pembayaran Pajak Daerah.

Service Delivery			
No.	Komponen		uraian
1	Persyaratan	:	<p>a. Surat Permohonan</p> <p>b. Photocopy tanda bukti identitas</p> <p>c. Surat Kuasa Bermaterai (dalam hal dikuasakan pengurusan kepada pengurus lain).</p> <p>d. Asli Tanda Bukti Lunas</p> <p>e. SKPDLB</p> <p>f. Bukti – Bukti lain yang diperlukan</p> <p>g. Kontak Person</p>
2	Sistem, mekanisme dan prosedur	:	<div><div>Wajib Pajak mengajukan surat permohonan dan melengkapi berkas</div><div>↓</div><div>Petugas pelayanan menerimaWajib Pajak menerima Surat Keputusan/Surat Penolakan Pengembalian Kelebihan Pembayaran Pajak Daerah</div></div> <p>Adapun mekanisme dan prosedur kegiatan ini meliputi:</p> <p>1. Wajib Pajak mengajukan permohonan dan</p>

			melengkapi berkas; 2. Wajib Pajak menerima Surat Keputusan/Surat Penolakan Pengembalian Kelebihan Pembayaran Pajak Daerah;
3	Jangka waktu penyelesaian	:	2 (dua) bulan
4	Biaya/Tarif	:	Tidak ada biaya
5	Produk Pelayanan	:	Surat Keputusan/Surat Penolakan Pengembalian Kelebihan Pembayaran Pajak Daerah
6	Pengelolaan Pengaduan	:	<p>a. Pengaduan dapat dilakukan melalui:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Kotak Pengaduan WP/ WR</li><li>2. Tatap Muka</li><li>3. Telepon/WA : (0534) 32155/ 081250333307</li><li>4. Website : bapenda.ketapangkab.go.id</li><li>5. Email : bapendaketapangkab@gmail.com</li><li>6. Instagram : bapenda.kab.ketapang</li><li>7. Facebook: Bapenda Ketapang</li><li>8. SP4N-LAPOR</li></ol> <p>b. Alur penanganan pengaduan:</p> <div><div>Wajib Pajak menyampaikan aduan secara lisan/ telepon/ tertulis</div><div>↓</div><div>Pejabat pengelola pengaduan menerima aduan</div><div>↓</div><div>Wajib Pajak menerima jawaban pengaduan</div></div> <p>c. Jangka Waktu Penyelesaian Pengaduan :</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1) Pengaduan ringan, selambat-lambatnya 3 Jam;</li><li>2) Pengaduan bersifat normatif, selambat-lambatnya 5 hari kerja;</li><li>3) Pengaduan tidak berkadar pengawasan, selambat-lambatnya 14 hari kerja;</li><li>4) Pengaduan berkadar pengawasan dan memerlukan pemeriksaan, selambat-lambatnya 60 hari kerja.</li></ol>
<b>Manufacturing</b>			
No.	komponen		uraian
7	Dasar Hukum	:	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2022 Tentang Keuangan Antara Pemerintah Pusat dan Pemerintahan Daerah;</li><li>2. Peraturan Daerah Nomor 3 Tahun 2011 tentang Pajak Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan;</li><li>3. Peraturan Daerah Nomor 10 Tahun 2011 tentang Pajak Hotel;</li><li>4. Peraturan Daerah Nomor 11 Tahun 2011 tentang Pajak Restoran;</li><li>5. Peraturan Daerah Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pajak Hiburan;</li><li>6. Peraturan Daerah Nomor 13 Tahun 2011 tentang Pajak Air Tanah;</li><li>7. Peraturan Daerah Nomor 14 Tahun 2011 tentang Pajak Mineral Bukan Logam dan Batuan;</li><li>8. Peraturan Daerah Nomor 15 Tahun 2011 tentang Pajak Reklame;</li><li>9. Peraturan Daerah Nomor 2 Tahun 2012 tentang Pajak Sarang Burung Walet;</li><li>10. Peraturan Daerah Nomor 3 Tahun 2012 tentang</li></ol>

			Pajak Parkir; 11. Peraturan Daerah Nomor 4 Tahun 2012 tentang Pajak Penerangan Jalan; 12. Peraturan Daerah Nomor 10 tahun 2013 tentang Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan ; 13. Peraturan Bupati Ketapang Nomor 1 Tahun 2012 tentang Pengelolaan Air Tanah, Peraturan Bupati Ketapang Nomor 3 Tahun 2012 tentang Penetapan Nilai Perolehan Air Sebagai Dasar Perhitungan Pajak Air Tanah; 14. Peraturan Bupati Ketapang Nomor 15 Tahun 2012 tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Daerah Nomor 14 Tahun 2011 tentang Pajak Mineral Bukan Logam dan Batuan, Keputusan Bupati Ketapang Nomor 247/ DISTAMBEN-C/ 2012 tentang Harga Standar Jenis Mineral Bukan Logam dan Batuan di Kabupaten Ketapang; 15. Peratauran Bupati Ketapang Nomor 23 Tahun 2012 tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Daerah Nomor 11 Tahun 2011 tentang Pajak Retribusi; 16. Peraturan Bupati Ketapang Nomor 24 tahun 2012 tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Daerah Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pajak Hiburan; 17. Peraturan Bupati Ketapang Nomor 25 tahun 2012 tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Daerah Nomor 10 tahun 2011 tentang Pajak Hotel; 18. Peraturan Bupati Ketapang Nomor 28 Tahun 2012 tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Daerah Nomor 2 Tahun 2012 tentang Pajak sarang Burung Walet; 19. Peraturan Bupati Ketapang Nomor 32 Tahun 2012 tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Daerah Nomor 3 Tahun 2012 tentang Pajak Parkir; 20. Peraturan Bupati Ketapang Nomor 33 Tahun 2012 tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Daerah Nomor 4 Tahun 2012 tentang Pajak Penerangan Jalan; 21. Peraturan Bupati Ketapang Nomor 34 tahun 2012 tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan daerah Nomor 13 Tahun 2011 tentang Pajak Air Tanah; 23 Peraturan Bupati Ketapang Nomor 26 Tahun 2013 tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Daerah Kabupaten Ketapang Nomor 10 Tahun 2013 tentang Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan.
8	Sarana dan Prasarana	:	Ruang tunggu pelayanan, ruang konsultasi, ruang laktasi, tempat paker, kamar kecil(toilet), UMKM <i>corner, coffee corner</i> .
9	Jumlah Pelaksana	:	Petugas: Operator 7 Orang
10	Kompetensi Pelaksana	:	Operator: 1. Pendidikan Minimal : Diploma III; 2. Memahami aplikasi SIMPATDA, SISMIOP, SIG, SIM PBB P2, SAAEP dan administrasi pajak daerah; 3. Memahami SOP.
11	Pengawasan Internal	:	a. Atasan Langsung; b. Audit Internal c. Kaji Ulang Manajemen
12	Jaminan Pelayanan	:	a. Pelayanan yang diberikan b. Menggunakan Metode Baku
13	Jaminan Keamanan Keselamatan Pelayanan	:	a. Penerimaan tamu di ruang pelayanan b. Standar ruang pelayanan yang nyaman c. Produk yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan



14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	:	a. Penilaian oleh atasan langsung; b. Evaluasi pencapaian sasaran mutu melalui rapat kaji ulang manajemen; c. Kaji ulang manajemen; d. Standar Kepuasan Masyarakat (SKM)
----	----------------------------	---	---

KEPALA BADAN PENDAPATAN DAERAH  
KABUPATEN KETAPANG,

TTD

P. DEVIE FRANTITO

Salinan sesuai dengan aslinya  
Sekretaris Badan Pendapatan Daerah  
Kabupaten Ketapang,



H. SUANDI, S.Sos., MM