



PERATURAN WALIKOTA BANJARMASIN

NOMOR 72 TAHUN 2015

TENTANG

**STANDAR PELAYANAN PADA DINAS PENDAPATAN DAERAH
KOTA BANJARMASIN**

WALIKOTA BANJARMASIN,

- Menimbang : a. bahwa untuk memberikan pelayanan yang prima perlu disusun Standar Pelayanan pada Dinas Pendapatan Daerah Kota Banjarmasin;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana pada huruf a diatas, perlu menetapkan dengan Peraturan Walikota;

- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 27 Tahun 1959 tentang Penetapan Undang-Undang Darurat Nomor 3 Tahun 1953 tentang Pembentukan Daerah Tingkat II di Kalimantan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1953 Nomor 9) sebagai Undang-Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1959 Nomor 72, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 1820);
2. Undang-Undang 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 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 82, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5234);
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)

Kasubbag. Perundangan	Kabag. Hukum	Kepala SKPD
4		

sebagaimana telah diubah dengan Undang-undang Nomor 2 tahun 2015 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2014 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 24, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5657);

5. Peraturan Pemerintah Nomor 73 Tahun 2005 tentang Kelurahan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2005 Nomor 159, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4588);
6. Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 2007 tentang Pembagian Urusan Pemerintahan Antara Pemerintah, Pemerintahan Daerah Provinsi dan Pemerintahan Daerah Kabupaten/Kota (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 82, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4737);
7. 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);
8. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 1 Tahun 2014 tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 32);
9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
10. Peraturan Daerah Kota Banjarmasin Nomor 12 Tahun 2008 tentang Urusan Pemerintahan yang Menjadi Kewenangan Pemerintah Kota Banjarmasin (Lembaran Daerah Kota Banjarmasin Tahun 2008 Nomor 12, Tambahan Lembaran Daerah Kota Banjarmasin Nomor 10);
11. Peraturan Daerah Kota Banjarmasin Nomor 28 Tahun 2011 tentang Pembentukan Organisasi dan Tata Kerja Perangkat Daerah Kota Banjarmasin (Lembaran Daerah Kota Banjarmasin Tahun 2011 Nomor 28, Tambahan Lembaran Daerah Kota Banjarmasin Nomor 28) sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Peraturan Daerah Kota Banjarmasin Nomor 25 Tahun 2014 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Daerah Kota Banjarmasin Nomor 28 Tahun 2011 tentang Pembentukan Organisasi dan Tata Kerja Perangkat Daerah Kota Banjarmasin (Lembaran Daerah Kota Banjarmasin tahun 2014 Nomor 25);

Kasubbag. Perundangan	Kabag. Hukum	Kepala SKPD
4		

MEMUTUSKAN :

Menetapkan : **PERATURAN WALIKOTA TENTANG STANDAR PELAYANAN PADA DINAS PENDAPATAN DAERAH KOTA BANJARMASIN.**

**BAB I
KETENTUAN UMUM**

Pasal 1

Dalam Peraturan Walikota ini, yang dimaksud dengan :

1. Daerah adalah Kota Banjarmasin;
2. Pemerintahan Daerah adalah Penyelenggaraan urusan Pemerintahan oleh Pemerintah Daerah dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah menurut asas otonomi dan tugas pembantuan dengan prinsip otonomi seluas-luasnya dalam sistem dan prinsip Negara kesatuan Republik Indonesia;
3. Pemerintah Daerah adalah Walikota Banjarmasin beserta Perangkat Daerah sebagai Unsur Penyelenggara Pemerintahan Daerah;
4. Kepala Daerah adalah Walikota Banjarmasin;
5. Kepala Dinas adalah Kepala Dinas Pendapatan Daerah Kota Banjarmasin;
6. Sekretaris adalah Sekretaris Dinas Pendapatan Daerah Kota Banjarmasin;
7. Kepala Bidang adalah Kepala Bidang pada Dinas Pendapatan Daerah Kota Banjarmasin;
8. Kepala Sub Bidang adalah Kepala Sub Bidang pada Dinas Pendapatan Daerah Kota Banjarmasin;
9. Kepala Sub Bagian adalah Kepala Sub Bagian pada Dinas Pendapatan Daerah Kota Banjarmasin;
10. Kepala Seksi adalah kepala Seksi pada Dinas Pendapatan Daerah Kota Banjarmasin;
11. Petugas Loker adalah petugas loket atau petugas lain yang ditugaskan menerima berkas permohonan pelayanan administrasi di Dinas Pendapatan Daerah Kota Banjarmasin;
12. Standar Pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman; penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji Penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur;
13. Diskresi adalah kewenangan untuk menentukan pilihan keputusan dan atau tindakan faktual dalam proses penyelenggaraan pelayanan berdasarkan pemikiran dan inisiatif sendiri;
14. Surat Pemberitahuan Pajak Daerah, yang selanjutnya disingkat SPTPD, adalah surat yang oleh Wajib Pajak digunakan untuk melaporkan penghitungan dan/atau pembayaran pajak, objek pajak dan/atau bukan objek pajak, dan/atau harta dan kewajiban sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan daerah;
15. Subjek Pajak adalah orang pribadi atau Badan yang dapat dikenakan Pajak;
16. Wajib Pajak adalah orang pribadi atau Badan, meliputi pembayar pajak, pemotong pajak, dan pemungut pajak, yang mempunyai hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan daerah;
17. Pajak yang terutang adalah pajak yang harus dibayar pada suatu saat, dalam Masa Pajak, dalam Tahun Pajak, atau dalam Bagian Tahun Pajak sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan daerah;
18. Surat Setoran Pajak Daerah, yang selanjutnya disingkat SSPD, adalah bukti pembayaran atau penyetoran pajak yang telah dilakukan dengan menggunakan

Kasubbag. Perundangan	Kabag. Hukum	Kepala SKPD
A		G

sekurang-kurangnya berisi informasi lengkap atau tidak lengkapnya materi aduan sebagaimana dimaksud dalam ayat (4).

**BAB VII
KETENTUAN PERALIHAN**

Pasal 9

- (1) Jenis-jenis pelayanan yang belum ditetapkan Standar Pelayanannya dalam Peraturan Walikota ini, tetap diselenggarakan oleh Dinas Pendapatan Daerah Kota Banjarmasin dengan mengacu pada ketentuan yang berlaku.
- (2) Standar Pelayanan untuk jenis-jenis pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) di atas secara bertahap ditetapkan dengan Peraturan Walikota.

**BAB VIII
KETENTUAN PENUTUP**

Pasal 10

Peraturan Walikota ini berlaku pada tanggal 4 Januari 2016.

Agar setiap orang mengetahui, memerintahkan pengundangan Peraturan Walikota ini dengan penempatannya dalam Berita Daerah Kota Banjarmasin.

Ditetapkan di Banjarmasin
pada tanggal 15 Desember 2015

Pj. WALIKOTA BANJARMASIN,



H. M. THAMRIN



Diundangkan di Banjarmasin

pada tanggal 16 Desember 2015

Plt. SEKRETARIS DAERAH KOTA BANJARMASIN,

H. AGUS SURONO

BERITA DAERAH KOTA BANJARMASIN TAHUN 2015 NOMOR 72



Kasubbag. Perundangan	Kabag. Hukum	Kepala SKPD
4		

RANCANGAN STANDAR PELAYANAN

JENIS PELAYANAN : PENERBITAN NPWPD

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery) meliputi :



1.	Persyaratan	:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mengisi SPOPD 2. Fotokopi Identitas diri (KTP, SIM, Paspor) 3. Fotokopi Akte Pendirian (untuk Badan Usaha) 4. Fotokopi Surat Keterangan Domisili Usaha 5. Fotokopi Surat Izin Usaha / Surat Izin Penyelenggaraan Hiburan dari instansi yang berwenang 6. Fotokopi Surat Izin Undang-Undang Gangguan dari instansi yang berwenang
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon mengambil Formulir SPOPD. 2. Pemohon menyerahkan SPOPD yang telah diisi secara lengkap dan benar dengan dilampiri data-data pendukung ke Petugas FO. 3. Petugas FO menerima dan memeriksa isian dan kelengkapan berkas formulir SPOPD yang diserahkan Wajib Pajak dan bila tidak lengkap akan dikembalikan kepada Wajib Pajak untuk dilengkapi. 4. Kasi Pendataan memeriksa dan meneliti kebenaran isian formulir dan kelengkapan data pendukung. Jika sudah lengkap akan didisposisikan kepada Staf. 5. Staf menginput SPOPD yang sudah selesai diperiksa dan diteliti data-datanya. 6. Mencetak NPWPD baru sesuai data yang telah diinput. 7. Menyerahkan NPWPD dan SK Pengukuhan ke Petugas FO untuk diserahkan kepada Wajib Pajak.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	:	15 Menit
4.	Biaya / Tarif	:	Tidak dikenakan biaya (Gratis)
5.	Produk Pelayanan	:	Kartu NPWPD
6.	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	:	<p>Pengaduan secara tidak langsung:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sekretariat Dispenda Kota Banjarmasin menerima Pengaduan, Saran dan masukan. • Sekretariat melanjutkan Pengaduan, Saran dan masukan ke masing-masing bidang sesuai dengan Pengaduan dan saran yang masuk. • Bidang teknis menindaklanjuti pengaduan • Bidang teknis melaporkan hasil penanganan pengaduan kepada Kepala Dinas. <p>Pengaduan secara langsung :</p> <ul style="list-style-type: none"> • WP datang ke Dispenda Kota Banjarmasin. • CS menerima pengaduan kemudian melanjutkan ke masing bidang teknis sesuai dengan pengaduan. • Bidang teknis menindaklanjuti pengaduan

Kasubbag. Perundangan	Kabag. Hukum	Kepala SKPD
4		

		<ul style="list-style-type: none"> • Bidang teknis melaporkan hasil penanganan pengaduan kepada Kepala Dinas. <p>Sarana untuk menyampaikan pengaduan berupa :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Kotak Saran di Ruang Pelayanan Dispenda Kota Banjarmasin. 2. www.dispendabanjarmasin.go.id.saran.php 3. dispendabjmkota@gmail.com 4. Telp. (0511) 4281292 5. Hotline 2525 <ul style="list-style-type: none"> • Penanganan Pengaduan media tersebut akan ditindaklanjuti dengan tahapan : <ol style="list-style-type: none"> a. Cek Administrasi b. Cek Lapangan c. Koordinasi internal/eksternal d. Koordinasi instansi terkait • Responsif pengaduan 1 hari kerja sejak diterimanya pengaduan • Penyelesaian pengaduan sesuai dengan kondisi dan permasalahan yang ada.
--	--	--

B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (manufacturing) :

1.	Dasar Hukum	:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah; 2. Perda Kota Banjarmasin Nomor 10 Tahun 2011 tentang Pajak Hiburan; 3. Perda Kota Banjarmasin Nomor 11 Tahun 2011 tentang Pajak Restoran; 4. Perda Kota Banjarmasin Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pajak Hotel; 5. Peraturan Walikota Banjarmasin Nomor 13 Tahun 2012 tentang Petunjuk Pelaksanaan Pemungutan Pajak Hotel, Pajak Restoran, dan Pajak Hiburan.
2.	Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas	:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Halaman Parkir 2. Ruang Tunggu yang refrasentatif ber AC dan berpengharum ruangan 3. Nomor Antrian elektronik disertai pengeras suara 4. Tempat duduk 5. Air Mineral 6. Koran 7. Televisi berbayar 8. Toilet 9. Ruangan Laktasi 10. CCTV untuk keamanan 11. Layar pengumuman digital 12. Alat Pemadam Api Ringan (APAR) 13. Komputer 14. Printer 15. ATK 16. Wifi 17. Ramp akses bagi Dipable <p>Sarana/prasarana dan fasilitas digunakan bersama untuk beberapa jenis pelayanan.</p>

Kasubbag. Perundangan	Kabag. Hukum	Kepala SKPD
4		

--	--	--	--	--

**BAB III
RUANG LINGKUP**

Pasal 4

Ruang lingkup Standar Pelayanan yang diatur dalam Peraturan Walikota ini adalah pelayanan administratif pada Dinas Pendapatan Daerah Kota Banjarmasin meliputi:

- a. penerbitan NPWPD;
- b. menerbitkan SSPD;
- c. penerbitan SKPD reklame;
- d. porporasi tiket pertunjukan;
- e. porporasi nota/billing hotel;
- f. porporasi nota/billing restoran;
- g. pendaftaran baru / ekstensifikasi PBB;
- h. mutasi PBB;
- i. salinan PBB;
- k. pengurangan PBB;
- l. pengurangan PBB;
- m. keberatan PBB;
- n. pembatalan PBB;
- o. keterangan NJOP PBB;
- p. validasi PBB/BPHTB.



**BAB IV
KOMPONEN STANDAR PELAYANAN**

Pasal 5

(1) Komponen Standar Pelayanan meliputi 2 (dua) Bagian :

- a. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses dalam penyampaian pelayanan yaitu:
 1. persyaratan pelayanan;
 2. sistem, mekanisme dan prosedur;
 3. jangka waktu pelayanan;
 4. biaya / tarif;
 5. produk pelayanan;
 6. penanganan pengaduan, saran dan masukan.
- b. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan, yaitu :
 1. dasar hukum;
 2. sarana, prasara, dan/atau fasilitas;
 3. kompetensi pelaksana;
 4. pengawasan internal;
 5. jumlah pelaksana;
 6. jaminan pelayanan;
 7. jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan;
 8. evaluasi kinerja pelaksana.

(2) Uraian Komponen Standar Pelayanan sebagaimana pada ayat (1) huruf a dan b diatas sebagaimana tercantum dalam lampiran, yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Walikota ini.

Kasubbag. Perundangan	Kabag. Hukum	Kepala SKPD
4		

		<ul style="list-style-type: none"> • Bidang teknis melaporkan hasil penanganan pengaduan kepada Kepala Dinas. <p>Sarana untuk menyampaikan pengaduan berupa :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Kotak Saran di Ruang Pelayanan Dispenda Kota Banjarmasin. 2. www.dispendabanjarmasin.go.id/saran.php 3. dispendabjmkota@gmail.com 4. Telp. (0511) 4281292 5. Hotline 2525 <ul style="list-style-type: none"> • Penanganan Pengaduan media tersebut akan ditindaklanjuti dengan tahapan : <ol style="list-style-type: none"> a. Cek Administrasi b. Cek Lapangan c. Koordinasi internal/eksternal d. Koordinasi instansi terkait • Responsif pengaduan 1 hari kerja sejak diterimanya pengaduan • Penyelesaian pengaduan sesuai dengan kondisi dan permasalahan yang ada.
--	--	--

B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (manufacturing) :

1.	Dasar Hukum	:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah 2. Perda Kota Banjarmasin Nomor 10 Tahun 2011 tentang Pajak Hiburan 3. Perda Kota Banjarmasin Nomor 11 Tahun 2011 tentang Pajak Restoran 4. Perda Kota Banjarmasin Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pajak Hotel 5. Peraturan Walikota Banjarmasin Nomor 13 Tahun 2012 tentang Petunjuk Pelaksanaan Pemungutan Pajak Hotel, Pajak Restoran, dan Pajak Hiburan
2.	Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas	:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Halaman Parkir 2. Ruang Tunggu yang representatif ber AC dan berpendingin ruangan 3. Nomor Antrian elektronik disertai pengeras suara 4. Tempat duduk 5. Air Mineral 6. Koran 7. Televisi berbayar 8. Toilet 9. Ruangan Laktasi 10. CCTV untuk keamanan 11. Layar pengumuman digital 12. Alat Pemadam Api Ringan (APAR) 13. Komputer 14. Printer 15. ATK 16. Wifi 17. Ramp akses bagi Dipable <p>Sarana/prasarana dan fasilitas digunakan bersama untuk beberapa jenis pelayanan.</p>

Kasubbag. Perundangan	Kabag. Hukum	Kepala SKPD
4		

3.	Kompetisi Pelaksana	:	Petugas Pelayanan FO : <ul style="list-style-type: none"> • Pendidikan D3 • Workshop Pelayanan (Service Exellent) Pengolah data Bidang Pajak : <ul style="list-style-type: none"> • Pendidikan D3 • Workshop Pelayanan(Service Exellent)
4.	Pengawasan Internal	:	Secara langsung dilaksanakan berjenjang dari Kasi, Kabid hingga Kepala Dinas.
5.	Jumlah Pelaksana	:	2 Orang
6.	Jaminan Pelayanan	:	1. Pelayanan yang diberikan adalah pelayanan prima sepanjang Wajib Pajak mau memenuhi persyaratan yang telah ditetapkan. 2. Jaminan pelayanan bebas praktek KKN.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan	:	Semua data Wajib Pajak akan dijaga dan hanya akan diberikan kepada pihak yang berwenang terhadap data wajib pajak atau pihak yang mendapat izin dari pihak yang berwenang memberikan izin.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	:	Evaluasi dilakukan melalui Survey kepuasan masyarakat (SKM) dengan mekanisme sbb : <ul style="list-style-type: none"> - Setiap WP yang datang ke Dispenda Kota Banjarmasin diberi formulir IKM untuk di isi - Pengumpulan dan pengolahan data - Analisa data dan evaluasi - Tindak lanjut hasil evaluasi

Kasubag. Perundangan	Kabag. Hukum	Kepala SKPD
4	JP	C

JENIS PELAYANAN : PORPORASI TIKET PERTUNJUKAN

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery) meliputi :

1	Persyaratan	:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Surat Permintaan perporasi Tiket Pertunjukan Penyelenggaraan 2. Tiket yang akan diporporasi
2.	Sistem , Mekanisme dan Prosedur	:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Penyelenggara Pertunjukan membawa surat permohonan Perporasi ke Dispenda Kota Banjarmasin. 2. Petugas FO menerima berkas permohonan dan memeriksa kelengkapan pendukung jika lengkap dan disampaikan kepada kepala Dinas. Jika tidak dikembalikan ke pemohon untuk dilengkapi. 3. Kepala Dinas mendisposisi permohonan dan disampaikan kepada Kabid Pajak Daerah untuk diproses sesuai ketentuan yang berlaku dan meneruskan permohonan tersebut kepada Kasi Penetapan. 4. Kabid Pajak Daerah menerima, membaca dan mendisposisi dan meneruskan kepada Kasi Penetapan. 5. Kasi Penetapan menerima berkas permohonan yang sudah berdisposisi dan memerintahkan kepada petugas untuk melakukan porporasi. 6. Petugas membuat berita acara serah terima dan melakukan porporasi. 7. Tiket yang telah di Porporasi di serahkan kembali ke Penyelenggara.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	:	<ul style="list-style-type: none"> • 10 menit • Waktu porprasi disesuaikan dengan jumlah tiket yang diporporasi.
4.	Biaya/Tarif	:	Tidak dikenakan biaya (Gratis)
5.	Produk Layanan	:	Porporasi Tiket Pertunjukan
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	:	<p>Pengaduan secara tidak langsung :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sekretariat Dispenda Kota Banjarmasin menerima Pengaduan, Saran dan masukan. • Sekretariat melanjutkan Pengaduan, Saran dan masukan ke masing-masing bidang sesuai dengan Pengaduan dan saran yang masuk. • Bidang teknis menindaklanjuti pengaduan • Bidang teknis melaporkan hasil penanganan pengaduan kepada Kepala Dinas. <p>Pengaduan secara langsung :</p> <ul style="list-style-type: none"> • WP datang ke Dispenda Kota Banjarmasin. • CS menerima pengaduan kemudian melanjutkan ke masing bidang teknis sesuai dengan pengaduan.

Kasubbag. Perundangan	Kabag. Hukum	Kepala SKPP
4	JP	f

	<ul style="list-style-type: none"> • Bidang teknis menindaklanjuti pengaduan • Bidang teknis melaporkan hasil penanganan pengaduan kepada Kepala Dinas. <p>Sarana untuk menyampaikan pengaduan berupa :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Kotak Saran 2. www.dispendabanjarmasin.go.id/saran.php 3. dispendabjmkota@gmail.com 4. Telp. (0511) 4281292 5. Hotline 2525 <ul style="list-style-type: none"> • Penanganan Pengaduan media tersebut akan ditindak lanjuti dengan tahapan : <ol style="list-style-type: none"> a. Cek Administrasi b. Cek Lapangan c. Koordinasi internal/eksternal d. Koordinasi instansi terkait • Responsif pengaduan 1 hari kerja sejak diterimanya pengaduan. • Penyelesaian pengaduan sesuai dengan kondisi dan permasalahan yang ada.
--	---

B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (manufacturing)

1.	Dasar Hukum	:	<ol style="list-style-type: none"> 1. UU Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah; 2. Perda Kota Banjarmasin Nomor 10 Tahun 2011 tentang Pajak Hiburan; 3. Perda Kota Banjarmasin Nomor 11 Tahun 2011 tentang Pajak Restoran; 4. Perda Kota Banjarmasin Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pajak Hotel; 5. Peraturan Daerah Kota Banjarmasin Nomor 24 Tahun 2010 tentang Pajak Reklame; 6. Peraturan Walikota Banjarmasin Nomor 13 Tahun 2012 tentang Petunjuk Pelaksanaan Pemungutan Pajak Hotel, Pajak Restoran dan Pajak Hiburan.
2.	Sarana dan Prasarana, dan/atau fasilitas	:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Halaman Parkir 2. Ruang Tunggu yang refrasentatif ber AC dan berpengharum ruangan 3. Nomor Antrian elektronik disertai pengeras suara 4. Tempat duduk 5. Air Mineral 6. Koran 7. Televisi berbayar 8. Toilet 9. Ruangan Laktasi 10. CCTV untuk keamanan 11. Layar pengumuman digital 12. Alat Pemadam Api Ringan (APAR) 13. Komputer 14. Printer 15. ATK 16. Wifi 17. Ramp akses bagi Dipable <p>Sarana/prasarana dan fasilitas digunakan bersama untuk beberapa jenis pelayanan.</p>
Kasubbag. Perencanaan & Pengembangan Komptensi Helaksana		:	Petugas FO : Kepala SKPD
4			

3.	Kompetensi Pelaksana	:	Petugas Pelayanan FO : <ul style="list-style-type: none"> • Pendidikan D3 • Workshop Pelayanan(Service Exellent) Pengolah data Bidang Pajak : <ul style="list-style-type: none"> • Pendidikan D3 • Workshop Pelayanan(Service Exellent)
4.	Pengawasan Internal	:	Secara langsung dilaksanakan berjenjang oleh atasan langsung mulai dari Kasi, Kabid hingga Kepala Dinas
5.	Jumlah Pelaksana	:	3 Orang
6.	Jaminan Pelayanan	:	1. Pelayanan yang diberikan adalah pelayanan prima sepanjang Wajib Pajak mau memenuhi persyaratan yang telah ditetapkan. 2. Jaminan pelayanan bebas praktek KKN.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan	:	Semua data Wajib Pajak akan dijaga dan hanya akan diberikan kepada pihak yang berwenang terhadap data wajib pajak atau pihak yang mendapat izin dari pihak yang berwenang memberikan izin.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	:	Evaluasi dilakukan melalui Survey kepuasan masyarakat (SKM) dengan mekanisme sbb : <ul style="list-style-type: none"> - Setiap WP yang datang ke Dispenda Kota Banjarmasin diberi formulir IKM untuk di isi - Pengumpulan dan pengolahan data - Analisa data dan evaluasi - Tindak lanjut hasil evaluasi

Kasubbag. Perundangan	Kabag. Hukum	Kepala SKPD
4		

RANCANGAN STANDAR PELAYANAN

JENIS PELAYANAN : MENERBITKAN SSPD (Surat Setoran Pajak Daerah)

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery) meliputi :

1.	Persyaratan	:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memiliki / membawa Kartu NPWPD 2. Wajib Pajak (WP) mengisi SPTPD 3. Rekap Penerimaan / Penjualan Bulanan 4. Rekap Penggunaan tanda masuk (Nota Bill, Tiket, dan sejenisnya)
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Wajib Pajak (WP) Mengambil dan mengisi Formulir SPTPD. 2. SPTPD yang telah diisi secara lengkap dan benar dengan dilampiri data-data pendukung diserahkan pada Petugas FO. 3. Petugas FO Menerima dan memeriksa isian dan kelengkapan berkas formulir SPTPD yang diserahkan Wajib Pajak dan bila tidak lengkap akan dikembalikan kepada Wajib Pajak untuk dilengkapi. 4. Petugas FO Menginput SPTPD yang sudah selesai diperiksa dan diteliti data-datanya. 5. Mencetak SSPD sesuai data yang telah diinput pada SPTPD. 6. Petugas FO membawa SSPD kepada Pejabat berwenang untuk diperiksa dan meneliti kebenaran isian formulir dan kelengkapan data pendukung, jika lengkap dan disetujui akan diparaf jika tidak dikembalikan ke WP. 7. WP atau Penyetor menandatangani SSPD yang telah dicetak. 8. Petugas FO Menyerahkan SSPD kepada Wajib Pajak untuk disetor pembayaran Pajak Daerah ke Bendahara Penerimaan.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	:	7 Menit
4.	Biaya / Tarif	:	Tidak dikenakan biaya (Gratis)
5.	Produk Pelayanan	:	SSPD
6.	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	:	<p>Pengaduan secara tidak langsung :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sekretariat Dispenda Kota Banjarmasin menerima Pengaduan, Saran dan masukan. • Sekretariat melanjutkan Pengaduan, Saran dan masukan ke masing-masing bidang sesuai dengan Pengaduan dan saran yang masuk. • Bidang teknis menindaklanjuti pengaduan • Bidang teknis melaporkan hasil penanganan pengaduan kepada Kepala Dinas. <p>Pengaduan secara langsung :</p> <ul style="list-style-type: none"> • WP datang ke Dispenda Kota Banjarmasin. • CS menerima pengaduan kemudian melanjutkan ke masing bidang teknis sesuai dengan pengaduan. • Bidang teknis menindaklanjuti pengaduan

Kasubbag. Perundangan	Kabag. Hukum	Kepala SKPD
4		

Pasal 6

- (1) Kepala Dinas dapat menggunakan kewenangan diskresi untuk menyesuaikan komponen persyaratan dan prosedur pelayanan pada Standar Pelayanan terkait dengan keyakinannya terhadap bukti-buktiadministratif yang disampaikan Pemohon.
- (2) Penggunaan kewenangan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) di atas tidak boleh bertentangan dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku dan memperhatikan aspek kesesuaian dengan jenis pelayanan.

BAB V MAKLUMAT PELAYANAN



Pasal 7

- (1) Sebelum menerapkan Standar Pelayanan, Dinas Pendapatan Daerah Kota Banjarmasin wajib menyusun dan menetapkan Maklumat Pelayanan.
- (2) Maklumat Pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) merupakan pernyataan tertulis yang berisi kesanggupan dan kewajiban Dinas Pendapatan Daerah Kota Banjarmasin untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan Standar Pelayanan dan ditandatangani oleh kepala Dinas.
- (3) Maklumat Pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) memuat :
 - a. pernyataan janji dan kesanggupan untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan Standar Pelayanan;
 - b. pernyataan memberikan pelayanan sesuai dengan kewajiban dan akan melakukan perbaikan secara terus-menerus;
 - c. pernyataan kesediaan untuk menerima sanksi, dan/atau memberikan kompensasi apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai standar.
- (4) Maklumat Pelayanan yang telah disusun wajib dipublikasikan secara luas, jelas, dan terbuka kepada masyarakat, melalui berbagai media yang mudah diakses oleh masyarakat.

BAB VI PENANGANAN PENGADUAN

Pasal 8

- (1) Dinas Pendapatan Daerah Kota Banjarmasin wajib menyediakan sarana pengaduan masyarakat yang berhubungan dengan jenis pelayanan, baik secara langsung maupun dengan menggunakan media lain yang pelaksanaannya disesuaikan dengan kondisi setempat.
- (2) Sarana pengaduan masyarakat dapat berbentuk Kotak Saran atau melalui media teknologi informasi dan sejenisnya.
- (3) Pengaduan disampaikan paling lambat 30 (tiga puluh) hari sejak pengadu menerima pelayanan.
- (4) Pengaduan disampaikan secara tertulis memuat materi:
 - a. nama dan alamat lengkap pengadu;
 - b. uraian pelayanan yang tidak sesuai dengan Standar Pelayanan dan uraian kerugian materiil dan immateriil yang diderita;
 - c. permintaan penyelesaian yang diajukan; dan
 - d. tempat, waktu penyampaian, dan tanda tangan pengadu.
- (5) Pengaduan masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (3) harus ditanggapi paling lambat 14 (empat belas) hari kerja sejak diterimanya pengaduan yang

Kasubbag. Perundangan	Kabag. Hukum	Kepala SKPD
4		

RANCANGAN STANDAR PELAYANAN

JENIS PELAYANAN : PENERBITAN SURAT KETETAPAN PAJAK (SKPD) REKLAME

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery) meliputi :

1	Persyaratan	:	1. Surat Rekomendasi izin Reklamedasi Dinas Bina Marga 2. Nota Perhitungan NSR
2.	Sistem , Mekanisme dan Prosedur	:	1. Petugas Dispenda di BP2TPM menerima berkas Rekomendasi izin Reklame dari Dinas Bina Marga dan melakukan perhitungan pajak reklame. 2. Setelah perhitungan pajak selesai, petugas menghubungi WP (telpon/sms) untuk datang ke BP2TPM melakukan pembayaran pajak. 3. WP mengambil Bukti Pembayaran Pajak Reklame di loket pelayanan Dispenda, kemudian melakukan pembayaran Pajak di loket Bank yang ada di BP2TPM. 4. WP kembali ke meja pelayanan Dispenda dengan membawa dan menyerahkan bukti pembayaran yang sudah divalidasi pihak Bank. 5. Petugas Dispenda mencetak SKPD untuk ditandatangani pejabat yang berwenang dilengkapi dengan lampiran rekomendasi serta Bukti Pembayaran Pajak yang telah divalidasi. 6. Setelah SKPD ditandatangani Kepala Dinas Pendapatan Daerah atau Kepala Bidang Pajak, petugas Dispenda menyerahkan berkas ke BP2TPM.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	:	1 hari setelah berkas masuk
4.	Biaya/Tarif	:	Tidak dikenakan biaya (Gratis)
5.	Produk Layanan	:	Penerbitan Surat Ketetapan Pajak (SKPD) Reklame
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	:	Pengaduan secara tidak langsung : <ul style="list-style-type: none"> • Sekretariat Dispenda Kota Banjarmasin menerima Pengaduan, Saran dan masukan. • Sekretariat melanjutkan Pengaduan, Saran dan masukan ke masing-masing bidang sesuai dengan Pengaduan dan saran yang masuk. • Bidang teknis menindaklanjuti pengaduan • Bidang teknis melaporkan hasil penanganan pengaduan kepada Kepala Dinas. Pengaduan secara langsung : • WP datang ke Dispenda Kota Banjarmasin.

Kasubbag. Perundang-an	Kabag. Hukum	Kepala SKPD
4	JP	C

		<ul style="list-style-type: none"> • CS menerima pengaduan kemudian melanjutkan ke masing bidang teknis sesuai dengan pengaduan. • Bidang teknis menindaklanjuti pengaduan • Bidang teknis melaporkan hasil penanganan pengaduan kepada Kepala Dinas. <p>Sarana untuk menyampaikan pengaduan berupa :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Kotak Saran 2. www.dispendabanjarmasin.go.id/saran.php 3. dispendabjmkota@gmail.com 4. Telp. (0511) 4281292 5. Hotline 2525 <ul style="list-style-type: none"> • Penanganan Pengaduan media tersebut akan ditindak lanjuti dengan tahapan : <ol style="list-style-type: none"> a. Cek Administrasi b. Cek Lapangan c. Koordinasi internal/eksternal d. Koordinasi instansi terkait • Responsif pengaduan 1 hari kerja sejak diterimanya pengaduan. • Penyelesaian pengaduan sesuai dengan kondisi dan permasalahan yang ada.
--	--	--

B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (manufacturing)




1.	Dasar Hukum	:	<ol style="list-style-type: none"> 1. UU Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah; 2. Perda Kota Banjarmasin Nomor 10 Tahun 2011 tentang Pajak Hiburan; 3. Perda Kota Banjarmasin Nomor 11 Tahun 2011 tentang Pajak Restoran; 4. Perda Kota Banjarmasin Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pajak Hotel; 5. Peraturan Daerah Kota Banjarmasin Nomor 24 Tahun 2010 tentang Pajak Reklame; 6. Peraturan Walikota Banjarmasin Nomor 13 Tahun 2012 tentang Petunjuk Pelaksanaan Pemungutan Pajak Hotel, Pajak Restoran dan Pajak Hiburan.
2.	Sarana dan Prasarana, dan/atau fasilitas	:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Halaman Parkir 2. Ruang Tunggu yang refrasentatif ber AC dan berpendingin ruangan 3. Nomor Antrian elektronik disertai pengeras suara 4. Tempat duduk 5. Air Mineral 6. Koran 7. Televisi berbayar 8. Toilet 9. Ruang Laktasi 10. CCTV untuk keamanan 11. Layar pengumuman digital 12. Alat Pemadam Api Ringan (APAR) 13. Komputer 14. Printer 15. ATK 16. Wifi 17. Akses bagi Dipable

Kasubbag. Perundangan	Kabag. Hukum	
4	JP	6

			Sarana/prasarana dan fasilitas digunakan bersama untuk beberapa jenis pelayanan.
3.	Kompetensi Pelaksana	:	Petugas Pelayanan FO : <ul style="list-style-type: none"> • Pendidikan D3 • Workshop Pelayanan (Service Exellent) Pemproses data Pajak Reklame Bidang Pajak : <ul style="list-style-type: none"> • Pendidikan minimal D3 • Workshop Pelayanan (Service Exellent)
4.	Pengawasan Internal	:	1. Secara langsung dilaksanakan berjenjang oleh atasan langsung mulai dari Kasi, Kabid hingga Kepala Dinas.
5.	Jumlah Pelaksana	:	2 Orang
6.	Jaminan Pelayanan	:	1. Pelayanan yang diberikan adalah pelayanan prima sepanjang wajib pajak mau memenuhi persyaratan yang telah ditetapkan. 2. Jaminan Bebas Praktek KKN
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan	:	1. Semua data pajak daerah aman dan tidak akan bocor kepada pihak manapun. 2. Pelayanan yang diberikan sesuai dengan Peraturan Daerah Kota Banjarmasin Nomor 24 Tahun 2010 tentang Pajak Reklame.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	:	Evaluasi dilakukan melalui Survey kepuasan masyarakat (SKM) dengan mekanisme sbb : <ul style="list-style-type: none"> - Setiap WP yang datang ke Dispenda Kota Banjarmasin diberi formulir SKM untuk di isi - Pengumpulan dan pengolahan data - Analisa data dan evaluasi - Tindaklanjut hasil evaluasi

Kasubbag. Perundangan	Kabag. Hukum	Kepala SKPD
4	AP	F

		<ul style="list-style-type: none"> • Pendidikan D3 • Workshop Pelayanan (Service Exellent) <p>Pengolah data Bidang Pajak :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pendidikan minimal D3 • Workshop Pelayanan (Service Exellent) <p>Bendahara Barang Berharga :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pendidikan minimal D3 • Workshop Pelayanan (Service Exellent)
4.	Pengawasan Internal	: Secara langsung dilaksanakan berjenjang oleh atasan langsung mulai dari Kasi, Kabid hingga Kepala Dinas.
5.	Jumlah Pelaksana	: 3 Orang
6.	Jaminan Pelayanan	: <ol style="list-style-type: none"> 1. Pelayanan yang diberikan adalah pelayanan prima sepanjang wajib pajak mau memenuhi persyaratan yang telah ditetapkan. 2. Jaminan bebas praktek KKN
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan	: Semua data dan Jumlah Tiket yang di porporasi dipastikan aman sesuai dengan berita acara serah terima.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	: <p>Evaluasi dilakukan melalui Survey kepuasan masyarakat (SKM) dengan mekanisme sbb :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Setiap WP yang datang ke Dispenda Kota Banjarmasin diberi formulir SKM untuk di isi - Pengumpulan dan pengolahan data - Analisa data dan evaluasi - Tindaklanjut hasil Evaluasi

Kasubbag. Perundangan	Kabag. Hukum	Kepala SKPD
		

JENIS PELAYANAN : PORPORASI NOTA / BILLING HOTEL

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery) meliputi :

1	Persyaratan	:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Surat Permintaan Porporasi Nota Billing Hotel 2. Nota Bill yang akan diporporasi
2.	Sistem , Mekanisme dan Prosedur	:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pihak Hotel membawa surat permohonan Perporasi ke Dispenda Kota Banjarmasin. 2. Petugas FO menerima berkas permohonan dan memeriksa kelengkapan pendukung jika lengkap dan disampaikan kepada Kepala Dinas, Jika tidak dikembalikan ke pemohon untuk dilengkapi. 3. Kepala Dinas mendisposisi permohonan dan disampaikan kepada Kabid Pajak Daerah untuk diproses sesuai ketentuan yang berlaku dan meneruskan permohonan tersebut kepada Kasi Penetapan dan Perhitungan. 4. Kasi Penetapan dan Perhitungan menerima berkas permohonan yang sudah di disposisi dan memerintahkan kepada petugas untuk melakukan porporasi. 5. Petugas membuat berita acara serah terima dan melakukan porporasi. 6. Tiket yang telah di Porporasi di serahkan kembali ke Pihak Hotel yang bersangkutan.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	:	<ul style="list-style-type: none"> • 15 menit • Waktu porporasi disesuaikan dengan jumlah Nota /Bill yang diporporasi
4.	Biaya/Tarif	:	Tidak dikenakan biaya (Gratis)
5.	Produk Layanan	:	Porporasi Nota Billing Hotel
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	:	<p>Pengaduan secara tidak langsung :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sekretariat Dispenda Kota Banjarmasin menerima Pengaduan, Saran dan masukan. • Sekretariat melanjutkan Pengaduan, Saran dan masukan ke masing-masing bidang sesuai dengan Pengaduan dan saran yang masuk. • Bidang teknis menindaklanjuti pengaduan • Bidang teknis melaporkan hasil penanganan pengaduan kepada Kepala Dinas. <p>Pengaduan secara langsung :</p> <ul style="list-style-type: none"> • WP datang ke Dispenda Kota Banjarmasin. • CS menerima pengaduan kemudian melanjutkan ke masing bidang teknis sesuai dengan pengaduan. • Bidang teknis menindaklanjuti pengaduan • Bidang teknis melaporkan hasil penanganan pengaduan kepada Kepala Dinas.

Kasubbag. Perundangan	Kabag. Hukum	Kepala Seksi
4	AP	9



		<p>Sarana untuk menyampaikan pengaduan berupa :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Kotak Saran di Ruang Pelayanan Dispenda Kota Banjarmasin 2. www.dispendabanjarmasin.go.id/saran.php 3. dispendabjmkota@gmail.com 4. Telp. (0511) 4281292 5. Hotline 2525 <ul style="list-style-type: none"> • Penanganan Pengaduan media tersebut akan ditindak lanjuti dengan tahapan : <ol style="list-style-type: none"> a. Cek Administrasi b. Cek Lapangan c. Koordinasi internal/eksternal d. Koordinasi instansi terkait • Responsif pengaduan 1 hari kerja sejak diterimanya pengaduan. • Penyelesaian pengaduan sesuai dengan kondisi dan permasalahan yang ada.
--	--	--

B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (manufacturing)

1.	Dasar Hukum	:	<ol style="list-style-type: none"> 1. UU Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah; 2. Perda Kota Banjarmasin Nomor 10 Tahun 2011 tentang Pajak Hiburan; 3. Perda Kota Banjarmasin Nomor 11 Tahun 2011 tentang Pajak Restoran; 4. Perda Kota Banjarmasin Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pajak Hotel; 5. Peraturan Daerah Kota Banjarmasin Nomor 24 Tahun 2010 tentang Pajak Reklame; 6. Peraturan Walikota Banjarmasin Nomor 13 Tahun 2012 tentang Petunjuk Pelaksanaan Pemungutan Pajak Hotel, Pajak Restoran dan Pajak Hiburan.
2.	Sarana dan Prasarana, dan/atau fasilitas	:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Halaman Parkir 2. Ruang Tunggu yang refrasentatif ber AC dan berpengharum ruangan 3. Nomor Antrian elektronik diseratai pengeras suara 4. Tempat duduk 5. Air Mineral 6. Koran 7. Televisi berbayar 8. Toilet 9. Ruang Laktasi 10. CCTV untuk keamanan 11. Layar pengumuman digital 12. Alat Pemadam Api Ringan (APAR) 13. Komputer 14. Printer 15. ATK 16. Wifi 17. Ramp akses bagi Dipable <p>Sarana/prasarana dan fasilitas digunakan bersama untuk beberapa jenis pelayanan.</p>
3.	Kompetensi Pelaksana	:	<p>Petugas FO :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pendidikan D3 <p>Workshop Pelayanan (Service Exellent)</p>

Kasubbag. Perencanaan	Kabag. Hukum	Kepala Workshop
4	<i>[Signature]</i>	<i>[Signature]</i>

		Pengolah data Bidang Pajak : <ul style="list-style-type: none"> • Pendidikan minimal D3 • Workshop Pelayanan (Service Excellent) Bendahara Barang Berharga <ul style="list-style-type: none"> • Pendidikan minimal D3 • Workshop Pelayanan (Service Excellent)
4.	Pengawasan Internal	: Secara langsung dilaksanakan berjenjang oleh atasan langsung mulai dari Kasi, Kabid hingga Kepala Dinas.
5.	Jumlah Pelaksana	: 3 Orang
6.	Jaminan Pelayanan	: <ol style="list-style-type: none"> 1. Pelayanan yang diberikan adalah pelayanan prima sepanjang wajib pajak mau memenuhi persyaratan yang telah ditetapkan. 2. Jaminan bebas praktek KKN
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan	: Semua data dan Jumlah Nota Bill yang di porporasi dipastikan aman sesuai dengan berita acara serah terima.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	: Evaluasi dilakukan melalui Survey kepuasan masyarakat (SKM) dengan mekanisme sbb : <ul style="list-style-type: none"> - Setiap WP yang datang ke Dispenda Kota Banjarmasin diberi formulir SKM untuk di isi - Pengumpulan dan pengolahan data - Analisa data dan evaluasi - Tindak lanjut hasil evaluasi

Kasubbag. Perundangan	Kabag. Hukum	Kepala SKPD
A		

JENIS PELAYANAN : PORPORASI NOTA / BILLING RESTORAN

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery) meliputi :

1	Persyaratan	:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Surat Permintaan Porporasi Nota Billing dari Restoran yang bersangkutan. 2. Nota Bill yang akan di porporasi
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pihak Restoran membawa surat permohonan Porporasi ke Dispenda Kota Banjarmasin. 2. Petugas FO menerima berkas permohonan dan memeriksa kelengkapan pendukung jika lengkap dan disampaikan kepada Kepala Dinas. Jika tidak dikembalikan ke pemohon untuk dilengkapi. 3. Kepala Dinas mendisposisi permohonan dan disampaikan kepada Kabid Pajak Daerah untuk diproses sesuai ketentuan yang berlaku dan meneruskan permohonan tersebut kepada Kasi Penetapan. 4. Kasi Penetapan menerima berkas permohonan yang sudah di disposisi dan memerintahkan kepada petugas untuk melakukan porporasi. 5. Petugas membuat berita acara serah terima dan melakukan porporasi. 6. Tiket yang telah di Porporasi di serahkan kembali ke Pihak Restoran yang bersangkutan.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	:	<ul style="list-style-type: none"> • 10 menit • Waktu porporasi disesuaikan dengan jumlah Nota /Bill yang diporporasi
4.	Biaya/Tarif	:	Tidak dikenakan biaya (Gratis)
5.	Produk Layanan	:	Porporasi Nota Billing Restoran
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	:	<p>Pengaduan secara tidak langsung :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sekretariat Dispenda Kota Banjarmasin menerima Pengaduan, Saran dan masukan. • Sekretariat melanjutkan Pengaduan, Saran dan masukan ke masing-masing bidang sesuai dengan Pengaduan dan saran yang masuk. • Bidang teknis menindaklanjuti pengaduan • Bidang teknis melaporkan hasil penanganan pengaduan kepada Kepala Dinas. <p>Pengaduan secara langsung :</p> <ul style="list-style-type: none"> • WP datang ke Dispenda Kota Banjarmasin. • CS menerima pengaduan kemudian melanjutkan ke masing bidang teknis sesuai dengan pengaduan. • Bidang teknis menindaklanjuti pengaduan • Bidang teknis melaporkan hasil penanganan pengaduan kepada Kepala Dinas.

Kasubbag. Perundangan	Kabag. Hukum	Kepala SKPD
4	JP	C



		<p>Sarana untuk menyampaikan pengaduan berupa :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Kotak Saran 2. www.dispendabanjarmasin.go.id.saran.php 3. dispendabjmkota@gmail.com 4. Telp. (0511) 4281292 5. Hotline 2525 <p>Penanganan Pengaduan media tersebut akan ditindak lanjuti dengan tahapan :</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Cek Administrasi b. Cek Lapangan c. Koordinasi internal/eksternal d. Koordinasi instansi terkait <ul style="list-style-type: none"> • Resfonsif pengaduan 1 hari kerja sejak diterimanya pengaduan. • Penyelesaian pengaduan sesuai dengan kondisi dan permasalahan yang ada.
--	--	--

B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (manufacturing)

1.	Dasar Hukum	:	<ol style="list-style-type: none"> 1. UU Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah; 2. Perda Kota Banjarmasin Nomor 10 Tahun 2011 tentang Pajak Hiburan; 3. Perda Kota Banjarmasin Nomor 11 Tahun 2011 tentang Pajak Restoran; 4. Perda Kota Banjarmasin Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pajak Hotel; 5. Peraturan Daerah Kota Banjarmasin Nomor 24 Tahun 2010 tentang Pajak Reklame; 6. Peraturan Walikota Banjarmasin Nomor 13 Tahun 2012 tentang Petunjuk Pelaksanaan Pemungutan Pajak Hotel, Pajak Restoran dan Pajak Hiburan.
2.	Sarana dan Prasarana, dan/atau fasilitas	:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Halaman Parkir 2. Ruang Tunggu yang refrasentatif dan ber AC dan berpengharum ruangan 3. Nomor Antrian elektronik disertai pengeras suara 4. Tempat duduk 5. Air Mineral 6. Koran 7. Televisi berbayar 8. Toilet 9. Ruangan Laktasi 10. CCTV untuk keamanan 11. Layar pengumuman digital 12. Alat Pemadam Api Ringan (APAR) 13. Komputer 14. Printer 15. ATK 16. Wifi 17. Ramp akses bagi Dipable <p>Sarana prasarana / fasilitas digunakan bersama untuk beberapa jenis pelayanan.</p>
3.	Kompetensi Pelaksana	:	<p>Petugas FO :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pendidikan D3 • Workshop Pelayanan (Service Exellent)

Kebag. Perundangan	Kebag. Hukum	Kebag. SKPP	Pegawai
A	B	C	D
Pengelolaan Data Bidang Pajak :			
• Pendidikan minimal D3			

		<ul style="list-style-type: none"> • Workshop Pelayanan (Service Exellent) Bendahara Barang Berharga • Pendidikan minimal D3 • Workshop Pelayanan (Service Exellent)
4.	Pengawasan Internal	: Secara langsung dilaksanakan berjenjang oleh atasan langsung mulai dari Kasi, Kabid hingga Kepala Dinas.
5.	Jumlah Pelaksana	: 3 Orang
6.	Jaminan Pelayanan	: <ol style="list-style-type: none"> 1. Pelayanan yang diberikan adalah pelayanan prima sepanjang wajib pajak mau memenuhi persyaratan yang telah ditetapkan. 2. Pelayanan Gratis. 3. Jaminan Bebas KKN.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan	: Semua data dan Jumlah Nota Bill yang di porporasi dipastikan aman sesuai dengan berita acara serah terima.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	: <p>Evaluasi dilakukan melalui Survey kepuasan masyarakat (SKM) dengan mekanisme sbb :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Setiap WP yang datang ke Dispenda Kota Banjarmasin diberi formulir SKM untuk di isi - Pengumpulan dan pengolahan data - Analisa data dan evaluasi - Tindaklanjut hasil evaluasi

Kasubbag. Perundangan	Kabag. Hukum	Kepala SKPD
4		

JENIS PELAYANAN : MUTASI PBB

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery) meliputi :

1.	Persyaratan	: 1. Asli SPPT PBB Tahun sebelumnya 2. Fotocopy KTP Pemohon 3. Formulir SPOP / LSPOP 4. Surat keterangan dari kelurahan 5. Fotocopy sertifikat / SKKT / Hak atas tanah 6. Fotocopy Akta jual beli / akta hibah / surat perjanjian sewa menyewa / akta waris / kwitansi pembelian 7. Fotocopy IMB 8. Lunas PBB Tahun Sebelumnya 9. Surat kuasa (apabila dikuasakan)
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	: 1. Pemohon mengambil Formulir Mutasi Subyek / Obyek SPPT PBB 2. Pemohon menyerahkan Formulir Mutasi Subyek / Obyek SPPT PBB yang telah diisi dengan lengkap dan benar dengan dilampiri data-data pendukung. 3. Petugas FO menerima dan memeriksa isian dan kelengkapan berkas formulir Mutasi Subyek / Obyek SPPT PBB yang diserahkan Wajib Pajak dan bila tidak lengkap akan dikembalikan kepada Wajib Pajak untuk dilengkapi. 4. FO Membuatkan dan menyerahkan Surat Tanda Terima berkas formulir Mutasi Subyek / Obyek SPPT PBB yang sudah diperiksa dan lengkap kepada Wajib Pajak. 5. FO mengagendakan dan menyusun berkas yang telah diterima sesuai nomor urut pendaftaran. 6. Menyerahkan berkas formulir Mutasi Subyek / Obyek SPPT PBB kepada Kasi Penetapan. 7. Kasi Memeriksa dan Meneliti kebenaran isian dan kelengkapan data pendukung formulir Mutasi Subyek / Obyek SPPT PBB dan bila ada data yang tidak benar akan dikonfirmasi kepada Wajib Pajak. 8. Menyerahkan berkas formulir Mutasi Subyek / Obyek SPPT PBB yang telah diperiksa dan diteliti kepada Petugas Pendata/Survei Lapangan. 9. Petugas Survey memeriksa dan Mencocokkan data berkas formulir Pendaftaran/Penerbitan PBB yang telah diperiksa dan diteliti dengan keadaan obyek pajak dilapangan dan bila data tidak benar akan disesuaikan dengan data yang diperoleh dilapangan. 10. Petugas Survey membuat Berita Acara Penelitian Kantor / Lapangan. 11. Berita Acara Survey diserahkan kepada Staf PBB untuk diinput SPOP dan LSPOP yang sudah selesai diperiksa dan diteliti data-datanya untuk dimutasikan. 12. Mencetak SPPT Mutasi PBB sesuai data yang telah diinput. 13. Kasi memeriksa dan memparaf hasil cetakan SPPT PBB baru. 14. Menandatangani SPPT Mutasi PBB. 15. Menerima SPPT Mutasi PBB yang sudah ditandatangani Kadis 16. Menyerahkan SPPT Mutasi PBB yang sudah selesai kepada Pemohon/Wajib Pajak.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	: 2 Minggu
4.	Biaya / Tarif	: Tidak dikenakan biaya (Gratis)
5.	Pembuat SPPT PBB	: Kepala SKPD

Kasubag. Perencanaan	Kab. B. Buluk	Kepala SKPD
4	JP	C

		Saran prasarana / fasilitas digunakan bersama dengan jenis pelayanan lainnya.
3.	Kompetensi Pelaksana	: Petugas FO : <ul style="list-style-type: none"> • Pendidikan minimal D3 • Workshop Pelayanan (Service Exelent) Pengolah data Bidang PBB : <ul style="list-style-type: none"> • Pendidikan minimal D3 • Workshop Pelayanan (Service Exelent) Pendata PBB : <ul style="list-style-type: none"> • Pendidikan minimal D3 • Workshop Pelayanan (Service Exelent)
4.	Pengawasan Internal	: 1. Secara Langsung dilaksanakan berjenjang oleh atasan langsung mulai dari Kasi, Kabid hingga Kepala Dinas. 2. Secara tidak langsung dilakukan oleh Asisten III Bidang Administratif, Sekda dan Walikota. 3. Secara Fungsional dilakukan oleh pengawas Fungsional sesuai dengan Peraturan Perundang – Undangan.
5.	Jumlah Pelaksana	: 5 Orang
6.	Jaminan Pelayanan	: 1. Sepanjang segala persyaratan teknis dan administratif terpenuhi, pelayanan dapat diberikan sesuai standar kualitas pelayanan prima. 2. Jaminan Pelayanan bebas KKN
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan	: Semua data Wajib Pajak akan dijaga dan hanya akan diberikan kepada pihak yang berwenang terhadap data wajib pajak atau pihak yang mendapat izin dari pihak yang berwenang memberikan izin.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksanan	: Evaluasi dilakukan melalui Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) dengan mekanisme sbb : <ul style="list-style-type: none"> - Setiap WP yang datang ke Dispenda Kota Banjarmasin diberi formulir SKM untuk di isi - Pengumpulan dan pengolahan data - Analisa data dan evaluasi - Tindaklanjut hasil evaluasi

Kasubbag. Perundangan	Kabag. Bukum	Kepala SKPD
4	JP	G

<p>6. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan</p>	<p>Pengaduan secara tidak langsung :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sekretariat Dispenda Kota Banjarmasin menerima Pengaduan, Saran dan masukan. • Sekretariat melanjutkan Pengaduan, Saran dan masukan ke masing-masing bidang sesuai dengan Pengaduan dan saran yang masuk. • Bidang teknis menindaklanjuti pengaduan • Bidang teknis melaporkan hasil penanganan pengaduan kepada Kepala Dinas. <p>Pengaduan secara langsung :</p> <ul style="list-style-type: none"> • WP datang ke Dispenda Kota Banjarmasin. • CS menerima pengaduan kemudian melanjutkan ke masing bidang tehknis sesuai dengan pengaduan. • Bidang teknis menindaklanjuti pengaduan • Bidang teknis melaporkan hasil penanganan pengaduan kepada Kepala Dinas. <p>Sarana untuk menyampaikan pengaduan berupa :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Kotak Saran di Ruang Pelayanan Dispenda Kota Banjarmasin 2. www.dispendabanjarmasin.go.id/saran.php 3. dispendabjmkota@gmail.com 4. Telp. (0511) 4281292 5. Hotline 2525 <ul style="list-style-type: none"> • Penanganan Pengaduan media tersebut akan ditindak lanjuti dengan tahapan : <ol style="list-style-type: none"> a. Cek Administrasi b. Cek Lapangan c. Koordinasi internal/eksternal d. Koordinasi instansi terkait • Responsif pengaduan 1 hari kerja sejak diterimanya pengaduan. • Penyelesaian pengaduan sesuai dengan kondisi dan permasalahan yang ada.
---	---

B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan Internal Organisasi (manufacturing)

<p>1. Dasar Hukum</p>	<p>1. UU Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Restribusi Daerah (PDRD);</p> <p>2. PERDA Kota Banjarmasin Nomor 29 Tahun 2011 tentang Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan</p>
<p>2. Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Halaman Parkir 2. Ruang Tunggu yang refrasentatif ber AC dan berpengharum ruangan 3. Nomor Antrian elektronik 4. Tempat duduk 5. Air Mineral 6. Koran 7. Televisi berbayar 8. Toilet 9. Ruangan Laktasi 10. CCTV untuk keamanan 11. Layar pengumuman digital 12. Alat Pemadam Api Ringan (APAR) 13. Komputer 14. Printer 15. ATK 16. Wifi

Kesubbag. Perundangan Katalog / Ramp akses bagi difable



4	JP	C
---	----	---

RANCANGAN STANDAR PELAYANAN

JENIS PELAYANAN : PENDAFTARAN BARU / EKSTENSIFIKASI PBB

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery) meliputi :

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Fotocopy KTP Pemohon 2. Formulir SPOP / LSPOP 3. Surat keterangan dari kelurahan 4. Fotocopy sertifikat / SKKT / Hak atas tanah 5. Fotocopy Akta jual beli / akta hibah / surat perjanjian sewa menyewa / akta waris / kwitansi pembelian 6. Fotocopy IMB 7. Fotocopy SPPT Tetangga 8. Surat kuasa (apabila dikuasakan)
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon mengambil Formulir Pendaftaran / Penerbitan PBB. 2. Menyerahkan Formulir Pendaftaran / Penerbitan PBB yang telah diisi dengan lengkap dan benar dengan dilampiri data-data pendukung ke petugas Front Office (FO). 3. Petugas FO menerima dan memeriksa isian dan kelengkapan berkas formulir Pendaftaran/Penerbitan PBB yang diserahkan Wajib Pajak dan bila tidak lengkap akan dikembalikan kepada Wajib Pajak untuk dilengkapi. 4. Petugas FO membuat dan menyerahkan Surat Tanda Terima berkas formulir Pendaftaran/Penerbitan PBB yang sudah diperiksa dan lengkap kepada Wajib Pajak. 5. FO mengagendakan dan menyusun berkas yang telah diterima sesuai nomor urut pendaftaran. 6. FO menyerahkan berkas formulir Pendaftaran/Penerbitan PBB kepada Kasi Pendataan dan Pendaftaran. 7. Kasi Pendataan dan Pendaftaran memeriksa dan meneliti kebenaran isian dan kelengkapan data pendukung formulir Pendaftaran/Penerbitan PBB dan bila ada data yang tidak benar akan dikonfirmasi kepada Wajib Pajak. Dan untuk menghindari SPPT Ganda. 8. Menyerahkan berkas formulir Pendaftaran/Penerbitan PBB yang telah diperiksa dan diteliti kepada Petugas Pendata/Survei Lapangan. 9. Petugas Survey memeriksa dan Mencocokkan data berkas formulir Pendaftaran/Penerbitan PBB yang telah diperiksa dan diteliti dengan keadaan obyek pajak dilapangan dan bila data tidak benar akan disesuaikan dengan data yang diperoleh dilapangan. 10. Petugas Survey membuat Berita Acara Penelitian Kantor / Lapangan. 11. Berita Acara diserahkan kepada petugas(Staf) PBB untuk diinput SPOP dan LSPOP yang sudah selesai diperiksa dan diteliti data-datanya. 12. Mencetak SPPT baru sesuai data yang telah diinput. 13. Kasi Pendataan dan Pendaftaran memeriksa dan memaparaf hasil cetakan SPPT PBB baru. 14. Kepala Dinas Menandatangani SPPT PBB Baru. 15. SPPT PBB yang telah ditandatangani Kepala Dinas diserahkan ke

Kasubbag. Perundangan	Kabag. Hukum	Petugas FO
4		

	Prasarana, dan/atau Fasilitas		<ol style="list-style-type: none"> 2. Ruang Tunggu yang refrasentatif ber AC dan berpengharum ruangan 3. Nomor Antrian elektronik 4. Tempat duduk 5. Air Mineral 6. Koran 7. Televisi berbayar 8. Toilet 9. Ruangan Laktasi 10. CCTV untuk keamanan 11. Layar pengumuman digital 12. Alat Pemadam Api Ringan (APAR) 13. Komputer 14. Printer 15. ATK 16. Wifi 17. Ramp akses bagi dipable <p>Sarana / prasarana dan fasilitas digunakan bersama untuk beberapa jenis pelayanan.</p>
9.	Kompetensi Pelaksana	:	<p>Petugas FO :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pendidikan minimal D3 • Workshop Pelayanan (Service Exelent) <p>Pengolah data Bidang PBB :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pendidikan minimal D3 • Workshop Pelayanan (Service Exelent) <p>Pendata PBB</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pendidikan minimal D3 • Workshop Pelayanan (Service Exelent)
10.	Pengawasan Internal	:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Secara Langsung dilaksanakan berjenjang oleh atasan langsung mulai dari Kasi, Kabid hingga Kepala Dinas. 2. Secara tidak langsung dilakukan oleh Asisten III Bidang Administratif, Sekda dan Walikota. 3. Secara Fungsional dilakukan oleh pengawas Fungsional sesuai dengan Peraturan Perundang – Undangan.
11.	Jumlah Pelaksana	:	5 Orang
12.	Jaminan Pelayanan	:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sepanjang segala persyaratan teknis dan administratif terpenuhi, pelayanan dapat diberikan sesuai standar kualitas pelayanan prima. 2. Pemohon dapat meminta perbaikan atas produk layanan yang tidak memuaskan. 3. Jaminan Bebas KKN.
13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan	:	Semua data Wajib Pajak akan dijaga dan hanya akan diberikan kepada pihak yang berwenang terhadap data wajib pajak atau pihak yang mendapat izin dari pihak yang berwenang memberikan izin.
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksanan	:	<p>Evaluasi dilakukan melalui Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) dengan mekanisme sbb :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Setiap WP yang datang ke Dispenda Kota Banjarmasin diberi formulir SKM untuk di isi - Pengumpulan dan pengolahan data - Analisa data dan evaluasi - Tindaklanjut hasil evaluasi

Kasubbag. Perundangan	Kabag. Hukum	Kepala SKPD
4	JP	C

			16. Petugas FO menyerahkan SPPT PBB Baru yang sudah selesai kepada Pemohon/Wajib Pajak.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	:	1 Bulan
4.	Biaya / Tarif	:	Tidak dikenakan biaya (Gratis)
5.	Produk Pelayanan	:	SPPT PBB
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	:	<p>Pengaduan secara tidak langsung :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sekretariat Dispenda Kota Banjarmasin menerima Pengaduan, Saran dan masukan. • Sekretariat melanjutkan Pengaduan, Saran dan masukan ke masing-masing bidang sesuai dengan Pengaduan dan saran yang masuk. • Bidang teknis menindaklanjuti pengaduan • Bidang teknis melaporkan hasil penanganan pengaduan kepada Kepala Dinas. <p>Pengaduan secara langsung :</p> <ul style="list-style-type: none"> • WP datang ke Dispenda Kota Banjarmasin. • CS menerima pengaduan kemudian melanjutkan ke masing bidang teknis sesuai dengan pengaduan. • Bidang teknis menindaklanjuti pengaduan • Bidang teknis melaporkan hasil penanganan pengaduan kepada Kepala Dinas. <p>Sarana untuk menyampaikan pengaduan berupa :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Kotak Saran di Ruang Pelayanan Dispenda Kota Banjarmasin 2. www.dispendabanjarmasin.go.id/saran.php 3. dispendabjmkota@gmail.com 4. Telp. (0511) 4281292 5. Hotline 2525 <ul style="list-style-type: none"> • Penanganan Pengaduan media tersebut akan ditindak lanjuti dengan tahapan : <ol style="list-style-type: none"> a. Cek Administrasi b. Cek Lapangan c. Koordinasi internal/eksternal d. Koordinasi instansi terkait • Responsif pengaduan 1 hari kerja sejak diterimanya pengaduan. • Penyelesaian pengaduan sesuai dengan kondisi dan permasalahan yang ada.

B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan Internal Organisasi (manufacturing)

No.	Komponen		Uraian						
7.	Dasar Hukum	:	<ol style="list-style-type: none"> 1. UU Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Restribusi Daerah (PDRD); 2. PERDA Kota Banjarmasin Nomor 09 Tahun 2011 tentang Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan sebagaimana telah di rubah dengan PERDA kota Banjarmasin Nomor 29 Tahun 2014 tentang Perubahan Atas PERDA No. 09 Tahun 2011 Tentang Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan; 3. Peraturan Walikota Banjarmasin Nomor 57 Tahun 2012 tentang Tata Cara Pendaftaran dan Pendataan Objek dan Subjek PBB Perkotaan 						
8.	Sarana dan	:	<table border="1"> <tr> <td>Kasubbag. Perundangan</td> <td>Kabag. Hukum</td> <td>Kepala SKPD</td> </tr> <tr> <td>4</td> <td>2</td> <td>1</td> </tr> </table>	Kasubbag. Perundangan	Kabag. Hukum	Kepala SKPD	4	2	1
Kasubbag. Perundangan	Kabag. Hukum	Kepala SKPD							
4	2	1							

JENIS PELAYANAN : SALINAN PBB

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery) meliputi :

1.	Persyaratan	:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Fotocopy KTP Pemohon 2. Fotocopy SPPT Tahun sebelumnya 3. Fotocopy SSPD / Bukti lunas pembayaran PBB 4. Lunas PBB Tahun sebelumnya
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon mengambil Formulir Salinan SPPT PBB. 2. Pemohon menyerahkan Formulir Salinan SPPT PBB yang telah diisi dengan lengkap dan benar dengan dilampiri data-data pendukung. 3. Petugas FO menerima dan memeriksa isian dan kelengkapan berkas formulir Salinan SPPT PBB yang diserahkan Wajib Pajak dan bila tidak lengkap akan dikembalikan kepada Wajib Pajak untuk dilengkapi. 4. Petugas FO membuat dan menyerahkan Surat Tanda Terima berkas formulir Salinan SPPT PBB yang sudah diperiksa dan lengkap kepada Wajib Pajak. 5. Mengagendakan dan menyusun berkas yang telah diterima sesuai nomor urut pendaftaran, Kemudian diserahkan pada Kasi Penagihan dan Restitusi. 6. Kasi Penagihan dan Restitusi memeriksa dan Meneliti kebenaran isian dan kelengkapan data pendukung formulir Salinan SPPT PBB dan bila ada data yang tidak benar akan dikonfirmasi kepada Wajib Pajak 7. Mencetak Salinan SPPT PBB. 8. Memeriksa dan memparaf hasil cetakan Salinan SPPT PBB 9. Menandatangani Salinan SPPT PBB. 10. Menerima Salinan SPPT PBB yang sudah ditandatangani Kepala Dinas. 11. Menyerahkan Salinan SPPT PBB yang sudah selesai kepada Pemohon/Wajib Pajak.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	:	2 Hari
4.	Biaya / Tarif	:	Tidak dikenakan biaya (Gratis)
5.	Produk Pelayanan	:	SPPT PBB
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	:	<p>Pengaduan secara tidak langsung :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sekretariat Dispenda Kota Banjarmasin menerima Pengaduan, Saran dan masukan. • Sekretariat melanjutkan Pengaduan, Saran dan masukan ke masing-masing bidang sesuai dengan Pengaduan dan saran yang masuk. • Bidang teknis menindaklanjuti pengaduan • Bidang teknis melaporkan hasil penanganan pengaduan kepada Kepala Dinas. <p>Pengaduan secara langsung :</p> <ul style="list-style-type: none"> • WP datang ke Dispenda Kota Banjarmasin. • CS menerima pengaduan kemudian melanjutkan ke masing bidang teknis sesuai dengan pengaduan. • Bidang teknis menindaklanjuti pengaduan • Bidang teknis melaporkan hasil penanganan pengaduan kepada Kepala Dinas. <p>Sarana untuk menyampaikan pengaduan berupa :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Kotak Saran di Ruang Pelayanan Dispenda Kota Banjarmasin 2. www.dispendabanjarmasin.go.id/saran.php 3. dispendabjmkota@gmail.com 4. Telp. (0511) 4281292

Kasubbag. Perundangan	Kabag. Bina	Hotline 2525	KPD
4	JP		G

		<ul style="list-style-type: none"> • Penanganan Pengaduan media tersebut akan ditindak lanjuti dengan tahapan : <ol style="list-style-type: none"> a. Cek Administrasi b. Cek Lapangan c. Koordinasi internal/eksternal d. Koordinasi instansi terkait • Responsif pengaduan 1 hari kerja sejak diterimanya pengaduan. • Penyelesaian pengaduan sesuai dengan kondisi dan permasalahan yang ada.
--	--	--

B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan Internal Organisasi (manufacturing)

1.	Dasar Hukum	:	<ol style="list-style-type: none"> 1. UU Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Restribusi Daerah (PDRD); 2. PERDA Kota Banjarmasin Nomor 29 Tahun 2011 tentang Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan.
2.	Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas	:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Halaman Parkir 2. Ruang Tunggu yang refrasentatif ber AC dan berpengharum ruangan 3. Nomor Antrian elektronik 4. Tempat duduk 5. Air Mineral 6. Koran 7. Televisi berbayar 8. Toilet 9. Ruangan Laktasi 10. CCTV untuk keamanan 11. Layar pengumuman digital 12. Alat Pemadam Api Ringan (APAR) 13. Komputer 14. Printer 15. ATK 16. Wifi 17. Ramp akses bagi dipable <p>Sarana Prasarana / fasilitas digunakan bersama untuk beberapa jenis lainnya.</p>
3.	Kompetensi Pelaksana	:	<p>Petugas FO :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pendidikan minimal D3 • Workshop Pelayanan (Service Exelent) <p>Pengolah data Bidang PBB :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pendidikan minimal D3 • Workshop Pelayanan (Service Exelent) <p>Pendata PBB :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pendidikan minimal D3 • Workshop Pelayanan (Service Exelent)
4.	Pengawasan Internal	:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Secara Langsung dilaksanakan berjenjang oleh atasan langsung mulai dari Kasi, Kabid hingga Kepala Dinas. 2. Secara tidak langsung dilakukan oleh Asisten III Bidang Administratif, Sekda dan Walikota. 3. Secara Fungsional dilakukan oleh pengawas Fungsional sesuai dengan Peraturan Perundang – Undangan.
5.	Jumlah Pelaksana	:	5 Orang
6.	Jaminan Pelayanan	:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sepanjang segala persyaratan teknis dan administratif terpenuhi, pelayanan dapat diberikan sesuai standar kualitas pelayanan prima. 2. Pemohon dapat meminta perbaikan atas produk layanan yang tidak

Kasubag. Perundangan	Kabag. Hukum	Kepala SKPD
4	IP	G

			memuaskan. 3. Jaminan bebas Praktek KKN
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan	:	Semua data Wajib Pajak akan dijaga dan hanya akan diberikan kepada pihak yang berwenang terhadap data wajib pajak atau pihak yang mendapat izin dari pihak yang berwenang memberikan izin.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksanan	:	Evaluasi dilakukan melalui survey kepuasan masyarakat (SKM) dengan mekanisme sbb : <ul style="list-style-type: none"> - Pengumpulan dan pengolahan data - Analisa data dan evaluasi - Tindak Lanjut Hasil Evaluasi

Kasubbag. Perundangan	Kabag. Hukum	Kepala SKPD
4		

JENIS PELAYANAN : PENGURANGAN PBB

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery) meliputi :

1.	Persyaratan :	<ol style="list-style-type: none"> 1. Fotocopy SPPT / SKPD/PBB Tahun Pajak sebelumnya 2. Surat kuasa khusus / surat kuasa dalam hal surat permohonan tidak ditandatangani Wajib Pajak. 3. Fotocopy KTP 4. SPPT PBB Tahun Berjalan 5. Lunas PBB Tahun Sebelumnya 6. SK Pensiun / Tanda Penerimaan Uang Pensiun / Surat Pernyataan dari Lurah 7. Fotocopy Slip Gaji 8. Fotocopy Kartu Keluarga 9. Fotocopy Rekening Listrik, Telepon dan PAM
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur :	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon mengajukan surat permohonan pengurangan PBB beserta dokumen pendukungnya (berkas pengurangan PBB) dari Wajib Pajak. 2. Petugas pelayanan Front office (FO) menerima surat permohonan pengurangan PBB beserta dokumen pendukungnya (berkas pengurangan PBB dari pemohon (Wajib Pajak). 3. Kasi Penagihan dan Restitusi PBB dan BPHTB menugaskan penelaah pengurangan untuk meneliti dan membuat resume pokok pengurangan PBB. 4. Kepala Dinas Pendapatan Daerah Kota Banjarmasin menandatangani surat tugas penelitian pengurangan PBB dan meneruskan ke penelaah pengurangan PBB yang bersangkutan. 5. Apabila diperlukan penelaah keberatan PBB membuat surat permintaan kelengkapan persyaratan permohonan pengurangan PBB ke WP. 6. Wajib Pajak berdasarkan surat permintaan, melengkapi persyaratan permohonan pengurangan PBB yang diminta dan mengirim kelengkapan tersebut ke Dinas Pendapatan Daerah Kota Banjarmasin yang diterima Penelaah Pengurangan melalui Petugas FO. 7. Penelaah Keberatan PBB melakukan pemeriksaan Sederhana Kantor dalam hal berkas pengurangan PBB yang disampaikan Wajib Pajak sudah lengkap. Apabila diperlukan sebagai bahan pertimbangan untuk menyelesaikan permohonan pengurangan PBB, dapat meminta data terkait kepada Seksi Pendaftaran dan Pendataan PBB dan BPHTB dan dilakukan Pemeriksaan Sederhana Lapangan oleh Penilai PBB/Petugas Teknis yang ditunjuk dengan Surat Perintah Pemeriksaan Sederhana Lapangan Pengurangan PBB yang ditandatangani oleh Kepala Dinas Pendapatan Daerah Kota Banjarmasin. 8. Apabila diperlukan sebagai bahan pertimbangan untuk menyelesaikan permohonan pengurangan PBB, Penelaah Pengurangan dapat meminta pertimbangan teknis terkait perhitungan dan penetapan besaran ketetapan PBB kepada Seksi Perhitungan dan Penetapan PBB dan BPHTB. 9. Penelaah Keberatan PBB menyiapkan konsep Berita Acara Penelitian Sederhana Kantor/Lapangan Pengurangan PBB, konsep Laporan Penelitian Pengurangan PBB, dan konsep Keputusan Pengurangan PBB untuk disampaikan kepada Kepala Seksi

Kabubag. Perundangan	Kabag. Hukum	Kepala Seksi
4	H	C

		<p>Penagihan dan Restitusi PBB dan BPHTB.</p> <p>10. Kasi Penagihan dan Restitusi PBB dan BPHTB meneliti dan menelaah konsep Berita Acara Penelitian Sederhana Kantor/Lapangan Pengurangan PBB, konsep Laporan Penelitian Pengurangan PBB, dan konsep Keputusan Pengurangan PBB, lalu meneruskan ke Kepala Bidang PBB dan BPHTB.</p> <p>11. Kepala Bidang PBB dan BPHTB menelaah dan menyetujui konsep Berita Acara Penelitian Sederhana Kantor/Lapangan Pengurangan PBB, konsep Laporan Penelitian Pengurangan PBB dan konsep Keputusan Pengurangan PBB, lalu meneruskan ke Sekretaris Dinas Pendapatan Daerah.</p> <p>12. Sekretaris Dinas menelaah Berita Acara Penelitian Sederhana Kantor/Lapangan Pengurangan PBB, Laporan Penelitian Pengurangan PBB dan Keputusan Pengurangan PBB, lalu meneruskan ke Kepala Dinas Pendapatan Daerah.</p> <p>13. Kepala Dinas menandatangani Keputusan Pengurangan PBB/Nota Dinas Permohonan Pengurangan PBB.</p> <p>14. meneruskan Berita Acara Penelitian Sederhana Kantor/Lapangan Pengurangan PBB, Laporan Penelitian Pengurangan PBB dan Keputusan Pengurangan PBB kepada Walikota Banjarmasin untuk ditandatangani setelah ditelaah Kepala Dinas Pendapatan Daerah, Asisten III Bidang Administrasi dan Sekretaris Daerah</p> <p>15. Keputusan Pengurangan PBB yang telah ditandatangani oleh Walikota Banjarmasin atau Kepala Dinas Pendapatan Daerah beserta berkas pengurangan diteruskan ke Petugas FO untuk diadministrasikan dan dikirimkan ke Wajib Pajak.</p>
--	--	---

3.	Jangka Waktu Pelayanan	:	2 Bulan
----	------------------------	---	---------

4.	Biaya / Tarif	:	Gratis
----	---------------	---	--------

5.	Produk Pelayanan	:	Surat Keputusan (SK) Pengurangan PBB
----	------------------	---	--------------------------------------



6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	:	<p>Pengaduan secara tidak langsung :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sekretariat Dispenda Kota Banjarmasin menerima Pengaduan, Saran dan masukan. • Sekretariat melanjutkan Pengaduan, Saran dan masukan ke masing-masing bidang sesuai dengan Pengaduan dan saran yang masuk. • Bidang teknis menindaklanjuti pengaduan • Bidang teknis melaporkan hasil penanganan pengaduan kepada Kepala Dinas. <p>Pengaduan secara langsung :</p> <ul style="list-style-type: none"> • WP datang ke Dispenda Kota Banjarmasin. • CS menerima pengaduan kemudian melanjutkan ke masing bidang teknis sesuai dengan pengaduan. • Bidang teknis menindaklanjuti pengaduan • Bidang teknis melaporkan hasil penanganan pengaduan kepada Kepala Dinas. <p>Sarana untuk menyampaikan pengaduan berupa :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Kotak Saran di Ruang Pelayanan Dispenda Kota Banjarmasin 2. www.dispendabanjarmasin.go.id/saran.php 3. dispendabjmkota@gmail.com 4. Telp. (0511) 4281292 5. Hotline 2525 <ul style="list-style-type: none"> • Penanganan Pengaduan media tersebut akan ditindak lanjuti
----	---	---	---

Kasubbag. Perundangan	Kabag. Hukum	Kepid. SKPD
4		

		<ul style="list-style-type: none"> a. Cek Administrasi b. Cek Lapangan c. Koordinasi internal/eksternal d. Koordinasi instansi terkait • Responsif pengaduan 1 hari kerja sejak diterimanya pengaduan. • Penyelesaian pengaduan sesuai dengan kondisi dan permasalahan yang ada.
--	--	--

B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan Internal Organisasi (manufacturing)

1.	Dasar Hukum	:	<ol style="list-style-type: none"> 1. UU Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Restribusi Daerah (PDRD); 2. PERDA Kota Banjarmasin Nomor 29 Tahun 2011 tentang Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan 3. Peraturan Walikota Banjarmasin Nomor 21 Tahun 2012 Tentang Tata Cara Pemberian Pengurangan Pajak Bumi dan Bangunan Perkotaan
2.	Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas	:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Halaman Parkir 2. Ruang Tunggu yang refrasentatif ber AC dan berpengharum ruangan 3. Nomor Antrian elektronik 4. Tempat duduk 5. Air Mineral 6. Koran 7. Televisi berbayar 8. Toilet 9. Ruangan Laktasi 10. CCTV untuk keamanan 11. Layar pengumuman digital 12. Alat Pemadam Api Ringan (APAR) 13. Komputer 14. Printer 15. ATK 16. Wifi 17. Ramp akses bagi dipable <p>Sarana prasarana / fasilitas digunakan bersama untuk beberapa jenis pelayanan.</p>
3.	Kompetensi Pelaksana	:	<p>Petugas FO :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pendidikan minimal D3 • Workshop Pelayanan (Service Exelent) <p>Pengolah data Bidang PBB :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pendidikan minimal D3 • Workshop Pelayanan (Service Exelent) <p>Pendata PBB :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pendidikan minimal D3 • Workshop Pelayanan (Service Exelent)
4.	Pengawasan Internal	:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Secara Langsung dilaksanakan berjenjang oleh atasan langsung mulai dari Kasi, Kabid hingga Kepala Dinas. 2. Secara tidak langsung dilakukan oleh Asisten III Bidang Administratif, Sekda dan Walikota. 3. Secara Fungsional dilakukan oleh pengawas Fungsional sesuai dengan Peraturan Perundang – Undangan.
5.	Jumlah Pelaksana	:	5 Orang
6.	Jaminan Pelayanan	:	1. Sepanjang segala persyaratan teknis dan administratif terpenuhi, pelayanan dapat diberikan sesuai standar kualitas pelayanan prima.

Kasubag. Perundangan	Kibag. Hukum	Kepala SKPD
4		

			<p>2. Pemohon dapat meminta perbaikan atas produk layanan yang tidak memuaskan.</p> <p>3. Jaminan bebas praktek KKN.</p>
7.	Jaminan - Keamanan dan Keselamatan	:	Semua data Wajib Pajak akan dijaga dan hanya akan diberikan kepada pihak yang berwenang terhadap data wajib pajak atau pihak yang mendapat izin dari pihak yang berwenang memberikan izin.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksanaan	:	<p>Evaluasi dilakukan melalui Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) dengan mekanisme sbb :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Setiap WP yang datang ke Dispenda Kota Banjarmasin diberi formulir SKM untuk di isi - Pengumpulan dan pengolahan data - Analisa data dan evaluasi - Tindaklanjut Hasil Evaluasi

Kasubbag. Perundangan	Kabag. Hukum	Kepala SKPD
4		

JENIS PELAYANAN : KEBERATAN PBB

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery) meliputi :

1.	Persyaratan	: <ol style="list-style-type: none"> 1. Fotocopy SPPT / SKPD/PBB Tahun Pajak sebelumnya 2. Surat kuasa khusus / surat kuasa dalam hal surat permohonan tidak ditandatangani Wajib Pajak. 3. Fotocopy KTP 4. SPPT PBB Tahun Berjalan 5. Lunas PBB Tahun Sebelumnya 6. SK Pensiun / Tanda Penerimaan Uang Pensiun / Surat Pernyataan dari Lurah 7. Fotocopy Slip Gaji 8. Fotocopy Kartu Keluarga 9. Fotocopy Rekening Listrik, Telepon dan PAM
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	: <ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon mengajukan surat permohonan keberatan PBB beserta dokumen pendukungnya (berkas keberatan PBB) 2. Petugas pelayanan Front office (FO) menerima surat permohonan keberatan PBB beserta dokumen pendukungnya (berkas keberatan PBB) dari Wajib Pajak. 3. Kasi Penagihan dan Restitusi PBB dan BPHTB menugaskan penelaah keberatan untuk meneliti dan membuat resume pokok sengketa keberatan PBB. 4. Kepala Dinas Pendapatan Daerah Kota Banjarmasin menandatangani surat tugas penelitian keberatan PBB dan meneruskan ke Penelaah Keberatan PBB yang bersangkutan. 5. Apabila diperlukan penelaah keberatan PBB membuat surat permintaan kelengkapan persyaratan permohonan keberatan PBB ke WP. 6. WP berdasarkan surat permintaan, melengkapi persyaratan permohonan keberatan PBB yang diminta dan mengirim kelengkapan tersebut ke Dinas Pendapatan Daerah Kota Banjarmasin yang diterima Penelaah Keberatan melalui Petugas FO. 7. Penelaah keberatan melakukan pemeriksaan sederhana di Kantor dalam hal berkas keberatan PBB yang disampaikan Wajib Pajak sudah lengkap. Apabila diperlukan sebagai bahan pertimbangan untuk menyelesaikan permohonan keberatan PBB, dapat meminta data terkait kepada Seksi Pendaftaran dan Pendataan PBB dan BPHTB dan dilakukan Pemeriksaan Sederhana Lapangan oleh Penilai PBB/Petugas Teknis yang ditunjuk dengan Surat Perintah Pemeriksaan Sederhana Lapangan Keberatan PBB yang ditandatangani oleh Kepala Dinas Pendapatan Daerah Kota Banjarmasin. 8. Apabila diperlukan sebagai bahan pertimbangan untuk menyelesaikan permohonan keberatan PBB, Penelaah Keberatan dapat meminta pertimbangan teknis terkait perhitungan dan penetapan besaran ketetapan PBB kepada Seksi Perhitungan dan Penetapan PBB dan BPHTB. 9. Penelaah Keberatan PBB menyiapkan konsep Berita Acara Penelitian Sederhana Kantor/Lapangan Keberatan PBB, konsep Laporan Penelitian Keberatan PBB, dan konsep Keputusan Keberatan PBB untuk disampaikan kepada Kepala Seksi Penagihan dan Restitusi PBB dan BPHTB. 10. Kasi Penagihan dan Restitusi PBB dan BPHTB meneliti dan

Kasubag. Perundangan	Kabag. Hukum	Kepala SKPD	Konsep Berita Acara Penelitian Sederhana
4	JP		

		<p>Kantor/Lapangan Keberatan PBB, konsep Laporan Penelitian Keberatan PBB, dan konsep Keputusan Keberatan PBB, lalu meneruskan ke Kepala Bidang PBB dan BPHTB.</p> <p>11. Kepala Bidang PBB dan BPHTB menelaah dan menyetujui konsep Berita Acara Penelitian Sederhana Kantor/Lapangan Keberatan PBB, konsep Laporan Penelitian Keberatan PBB dan konsep Keputusan Keberatan PBB, lalu meneruskan ke Sekretaris Dinas Pendapatan Daerah.</p> <p>12. Sekretaris Dinas menelaah Berita Acara Penelitian Sederhana Kantor/Lapangan Keberatan PBB, Laporan Penelitian Keberatan PBB dan Keputusan Keberatan PBB, lalu meneruskan ke Kepala Dinas Pendapatan Daerah.</p> <p>13. Kepala Dinas menandatangani Keputusan Keberatan PBB/Nota Dinas Permohonan Keberatan PBB.</p> <p>14. meneruskan Berita Acara Penelitian Sederhana Kantor/Lapangan Keberatan PBB, Laporan Penelitian Keberatan PBB dan Keputusan Keberatan PBB kepada Walikota Banjarmasin untuk ditandatangani setelah ditelaahan Kepala Dinas Pendapatan Daerah, Asisten III Bidang Administrasi dan Sekretaris Daerah.</p> <p>15. Keputusan Keberatan PBB yang telah ditandatangani oleh Walikota Banjarmasin atau Kepala Dinas Pendapatan Daerah beserta berkas keberatan diteruskan ke Petugas FO untuk diadministrasikan dan dikirimkan ke Wajib Pajak.</p> <p>16. Keputusan Keberatan PBB dikirimkan ke Wajib Pajak.</p> <p>17. Menerima Keputusan Keberatan PBB.</p>
3.	Jangka Waktu Pelayanan	: 1 Tahun
4.	Biaya / Tarif	: Tidak dikenakan biaya (Gratis)
5.	Produk Pelayanan	: Surat Keputusan (SK) Keberatan PBB
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<p>: Pengaduan secara tidak langsung :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sekretariat Dispenda Kota Banjarmasin menerima Pengaduan, Saran dan masukan. • Sekretariat melanjutkan Pengaduan, Saran dan masukan ke masing-masing bidang sesuai dengan Pengaduan dan saran yang masuk. • Bidang teknis menindaklanjuti pengaduan • Bidang teknis melaporkan hasil penanganan pengaduan kepada Kepala Dinas. <p>Pengaduan secara langsung :</p> <ul style="list-style-type: none"> • WP datang ke Dispenda Kota Banjarmasin. • CS menerima pengaduan kemudian melanjutkan ke masing bidang teknis sesuai dengan pengaduan. • Bidang teknis menindaklanjuti pengaduan • Bidang teknis melaporkan hasil penanganan pengaduan kepada Kepala Dinas. <p>Sarana untuk menyampaikan pengaduan berupa :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Kotak Saran di Ruang Pelayanan Dispenda Kota Banjarmasin 2. www.dispendabanjarmasin.go.id/saran.php 3. dispendabjmkota@gmail.com 4. Telp. (0511) 4281292 5. Hotline 2525 <p>• Penanganan Pengaduan media tersebut akan ditindak lanjuti dengan harapan:</p>

Kabubag. Perundangan	Kabag. Hukum	
4	<i>[Signature]</i>	<i>[Signature]</i>

		<ul style="list-style-type: none"> a. Cek Administrasi b. Cek Lapangan c. Koordinasi internal/eksternal d. Koordinasi instansi terkait • Responsif pengaduan 1 hari kerja sejak diterimanya pengaduan. • Penyelesaian pengaduan sesuai dengan kondisi dan permasalahan yang ada.
--	--	--

B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan Internal Organisasi (manufacturing)

1.	Dasar Hukum	:	<ol style="list-style-type: none"> 1. UU Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Restribusi Daerah (PDRD); 2. PERDA Kota Banjarmasin Nomor 9 Tahun 2011 tentang Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan; 3. Peraturan Walikota Banjarmasin Nomor 20 Tahun 2012. Tentang Tata Cara Pengajuan dan Penyelesaian Keberatan Pajak Bumi dan Bangunan Perkotaan.
2.	Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas	:	<p>Fasilitas yang digunakan bersama untuk jenis pelayanan lainnya berupa :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Halaman Parkir 2. Ruang Tunggu yang refrasentatif ber AC dan berpengharum ruangan 3. Nomor Antrian elektronik 4. Tempat duduk 5. Air Mineral 6. Koran 7. Televisi berbayar 8. Toilet 9. Ruang Laktasi 10. CCTV untuk keamanan 11. Layar pengumuman digital 12. Alat Pemadam Api Ringan (APAR) 13. Komputer 14. Printer 15. ATK 16. Wifi 17. Ramp akses bagi dipable <p>Sarana prasarana/fasilitas digunakan bersama untuk beberapa jenis pelayanan</p>
3.	Kompetensi Pelaksana	:	<p>Petugas FO :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pendidikan minimal D3 • Workshop Pelayanan (Service Exelent) <p>Pengolah data Bidang PBB :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pendidikan minimal D3 • Workshop Pelayanan (Service Exelent) <p>Pendata PBB :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pendidikan minimal D3 • Workshop Pelayanan (Service Exelent)
4.	Pengawasan Internal	:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Secara Langsung dilaksanakan berjenjang oleh atasan langsung mulai dari Kasi, Kabid hingga Kepala Dinas. 2. Secara tidak langsung dilakukan oleh Asisten III Bidang Administratif, Sekda dan Walikota 3. Secara Fungsional dilakukan oleh pengawas Fungsional sesuai dengan Peraturan Perundang - Undangan

Kasubag. Perundangan	Kabag. Bidang	Kepala SKPD
4		

	Pelaksana		
6.	Jaminan Pelayanan	:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sepanjang segala persyaratan teknis dan administratif terpenuhi, pelayanan dapat diberikan sesuai standar kualitas pelayanan prima. 2. Pemohon dapat meminta perbaikan atas produk layanan yang tidak memuaskan. 3. Jaminan bebas praktek KKN.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan	:	Semua data Wajib Pajak akan dijaga dan hanya akan diberikan kepada pihak yang berwenang terhadap data wajib pajak atau pihak yang mendapat izin dari pihak yang berwenang memberikan izin.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksanan	:	<p>Evaluasi dilakukan melalui Survey kepuasan masyarakat (SKM) dengan mekanisme sbb :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Setiap WP yang datang ke Dispenda Kota Banjarmasin diberi formulir SKM untuk di isi - Pengumpulan dan pengolahan data - Analisa data dan evaluasi - Tindaklanjut Hasil Evaluasi

Kasubbag. Perundangan	Kabag. Hukum	Kepala SKPD
4		

JENIS PELAYANAN : PEMBATALAN PBB

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery) meliputi :

1.	Persyaratan	:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Asli SPPT/SKPD PBB/STPD PBB yang diajukan pembatalan 2. Surat kuasa dari wajib pajak dalam hal dikuasakan ; dan / atau dokumen pendukung berupa: <ul style="list-style-type: none"> • Fotocopy KTP • SPOP / LSPOP • Surat Keterangan Lurah • Kelengkapan Lain yang berhubungan dengan alasan Pembatalan
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon (WP) mengambil dan mengisi permohonan pembatalan PBB di Front Office (FO). 2. Pemohon menyerahkan Formulir yang telah diisi dengan lampiran data pendukung. 3. Petugas FO menerima dan memeriksa isian dan kelengkapan berkas formulir Pembatalan PBB yang diserahkan Wajib Pajak. Bila tidak lengkap dikembalikan ke Wajib Pajak untuk dilengkapi. 4. Petugas FO membuat dan menyerahkan Tanda Terima berkas formulir pembatalan PBB yang telah diterima dan lengkap kepada Wajib Pajak. 5. Petugas FO menyerahkan berkas Permohonan pembatalan PBB kepada Kasi Pendataan dan Pendaftaran. 6. Kasi Pendataan dan Pendaftaran melakukan verifikasi permohonan Pembatalan PBB. 7. Kasi Pendataan dan Pendaftaran mengumpulkan dan membuat listing Pembatalan PBB. 8. Data dan listing Pembatalan PBB yang telah diverifikasi diserahkan kepada Kasi Penagihan dan Restitusi PBB dan BPHTP. 9. Kasi Penagihan dan Restitusi PBB dan BPHTP menindaklanjuti, membuat laporan dan SK Pembatalan PBB.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	:	1 tahun
4.	Biaya / Tarif	:	Tidak dikenakan biaya (Gratis)
5.	Produk Pelayanan	:	Surat Keterangan (SK) Pembatalan PBB
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	:	<p>Pengaduan secara tidak langsung :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sekretariat Dispenda Kota Banjarmasin menerima Pengaduan, Saran dan masukan. • Sekretariat melanjutkan Pengaduan, Saran dan masukan ke masing-masing bidang sesuai dengan Pengaduan dan saran yang masuk. • Bidang teknis menindaklanjuti pengaduan • Bidang teknis melaporkan hasil penanganan pengaduan kepada Kepala Dinas. <p>Pengaduan secara langsung :</p> <ul style="list-style-type: none"> • WP datang ke Dispenda Kota Banjarmasin. • CS menerima pengaduan kemudian melanjutkan ke masing bidang teknis sesuai dengan pengaduan. • Bidang teknis menindaklanjuti pengaduan

Kasubbag. Perundangan	Kasub. Bidang teknis	Kasub. Bidang teknis
4	JP	4

		<p>Kepala Dinas.</p> <p>Sarana untuk menyampaikan pengaduan berupa :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Kotak Saran di Ruang Pelayanan Dispenda Kota Banjarmasin 2. www.dispendabanjarmasin.go.id/saran.php 3. dispendabjmkota@gmail.com 4. Telp. (0511) 4281292 5. Hotline 2525 <ul style="list-style-type: none"> • Penanganan Pengaduan media tersebut akan ditindak lanjuti dengan tahapan : <ol style="list-style-type: none"> a. Cek Administrasi b. Cek Lapangan c. Koordinasi internal/eksternal d. Koordinasi instansi terkait • Responsif pengaduan 1 hari kerja sejak diterimanya pengaduan. • Penyelesaian pengaduan sesuai dengan kondisi dan permasalahan yang ada.
--	--	---

B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan Internal Organisasi (manufacturing)

1.	Dasar Hukum	:	<ol style="list-style-type: none"> 1. UU Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Restribusi Daerah (PDRD); 2. PERDA Kota Banjarmasin Nomor 29 Tahun 2011 tentang Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan.
2.	Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas	:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Halaman Parkir 2. Ruang Tunggu yang refrasentatifber AC dan berpengharum ruangan 3. Nomor Antrian elektronik 4. Tempat duduk 5. Air Mineral 6. Koran 7. Televisi berbayar 8. Toilet 9. Ruangan Laktasi 10. CCTV untuk keamanan 11. Layar pengumuman digital 12. Alat Pemadam Api Ringan (APAR) 13. Komputer 14. Printer 15. ATK 16. Wifi 17. Ramp akses bagi dipable <p>Sarana Prasarana / fasilitas digunakan bersama untuk beberapa jenis pelayanan</p>
3.	Kompetensi Pelaksana	:	<p>Petugas FO :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pendidikan minimal D3 • Workshop Pelayanan (Service Exelent) <p>Pengolah data Bidang PBB :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pendidikan minimal D3 • Workshop Pelayanan (Service Exelent) <p>Pendata PBB :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pendidikan minimal D3 • Workshop Pelayanan (Service Exelent)
4.	Pengawasan Internal	:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Secara Langsung dilaksanakan berjenjang oleh atasan langsung mulai dari Kasi, Kabid hingga Kepala Dinas. 2. Secara tidak langsung dilakukan oleh Asisten III Bidang

Kasubbag. Perundangan	Kabag. Administrasi, Sekda dan Walikota.	
4	2	1

JENIS PELAYANAN : KETERANGAN NJOP PBB

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery) meliputi :

1.	Persyaratan	: - Objek Pajak yang sudah terdaftar : 1. Fotocopy SPPT Tahun sebelumnya 2. Lunas PBB Tahun sebelumnya - Objek pajak yang belum terdaftar : 1. Permohonan dari wajib pajak 2. SPOP / LSPOP 3. Fotocopy PBB 4. Fotocopy kartu keluarga 5. Fotocopy sertifikat / SKKT / Segel/ 6. Fotocopy Bukti Transaksi
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	: 1. Pemohon menyerahkan surat permohonan atas objek pajak yang ingin di terbitkan Surat Keterangan Nilai Jual Objek Pajak (NJOP) kepada petugas pelayanan. 2. Petugas Pelayanan menerima surat permohonan beserta kelengkapan persyaratan, apabila lengkap diteruskan ke Kasi Perhitungan dan Penetapan PBB dan BPHTB untuk di proses dan apabila tidak lengkap akan dikembalikan kepada pemohon untuk dilengkapi. 3. Kasi Perhitungan dan Penetapan memeriksa ulang kelengkapan persyaratan, apabila lengkap akan diproses dengan mencocokkan data pendukung yang disampaikan dengan basis data yang ada di Dinas Pendapatan Daerah Kota Banjarmasin untuk diteruskan kepada Kabid PBB dan BPHTB untuk proses selanjutnya. 4. Kabid PBB dan BPHTB memeriksa dan memaraf Surat Keterangan Nilai Jual Objek Pajak (NJOP) yang sudah sesuai dan ada pada basis data untuk diteruskan kepada Sekretaris. 5. Sekretaris memeriksa dan memaraf Surat Keterangan Nilai Jual Objek Pajak (NJOP) yang sudah sesuai dan ada pada basis data untuk diteruskan kepada Kepala Dinas. 6. Kepala Dinas Pendapatan Daerah Kota Banjarmasin akan menandatangani Surat Keterangan Nilai Jual Objek Pajak (NJOP) yang datanya telah sesuai dan ada pada basis data Dinas Pendapatan Daerah Kota Banjarmasin. 7. Surat Keterangan Nilai Jual Objek Pajak (NJOP) yang sudah ditandatangani akan diserahkan kepada petugas pelayanan untuk diserahkan kepada pemohon. 8. Petugas pelayanan menyerahkan Surat Keterangan Nilai Jual Objek Pajak (NJOP) kepada pemohon yang sudah ditandatangani oleh Kepala Dinas. 9. Petugas pelayanan akan mengarsipkan Surat Keterangan Nilai Jual Objek Pajak (NJOP).
3.	Jangka Waktu Pelayanan	: 2 Hari
4.	Biaya / Tarif	: Tidak dikenakan biaya (Gratis)
5.	Produk Pelayanan	: Surat Keterangan NJOP
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	: Pengaduan secara tidak langsung : • Sekretariat Dispenda Kota Banjarmasin menerima Pengaduan, Saran dan masukan. • Sekretariat melanjutkan Pengaduan, Saran dan masukan ke masing-masing bidang sesuai dengan Pengaduan dan saran yang masuk. • Bidang teknis menindaklanjuti pengaduan
Kasubbag. Perundangan	Kabag. Hukum	Bidang teknis melaporkan hasil penanganan pengaduan kepada
4	JP	P

		<p>Kepala Dinas.</p> <p>Pengaduan secara langsung :</p> <ul style="list-style-type: none"> • WP datang ke Dispenda Kota Banjarmasin. • CS menerima pengaduan kemudian melanjutkan ke masing bidang teknis sesuai dengan pengaduan. • Bidang teknis menindaklanjuti pengaduan • Bidang teknis melaporkan hasil penanganan pengaduan kepada Kepala Dinas. <p>Sarana untuk menyampaikan pengaduan berupa :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Kotak Saran di Ruang Pelayanan Dispenda Kota Banjarmasin 2. www.dispendabanjarmasin.go.id/saran.php 3. dispendabjmkota@gmail.com 4. Telp. (0511) 4281292 5. Hotline 2525 <ul style="list-style-type: none"> • Penanganan Pengaduan media tersebut akan ditindaklanjuti dengan tahapan : <ol style="list-style-type: none"> a. Cek Administrasi b. Cek Lapangan c. Koordinasi internal/eksternal d. Koordinasi instansi terkait • Responsif pengaduan 1 hari kerja sejak diterimanya pengaduan. • Penyelesaian pengaduan sesuai dengan kondisi dan permasalahan yang ada.
--	--	---

B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan Internal Organisasi (manufacturing)

1.	Dasar Hukum	:	<ol style="list-style-type: none"> 1. UU Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Restribusi Daerah (PDRD); 2. PERDA Kota Banjarmasin Nomor 29 Tahun 2011 tentang Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan
2.	Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas	:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Halaman Parkir 2. Ruang Tunggu yang refrasentatif ber AC dan berpengharum ruangan 3. Nomor Antrian elektronik 4. Tempat duduk 5. Air Mineral 6. Koran 7. Televisi berbayar 8. Toilet 9. Ruang Laktasi 10. CCTV untuk keamanan 11. Layar pengumuman digital 12. Alat Pemadam Api Ringan (APAR) 13. Komputer 14. Printer 15. ATK 16. Wifi 17. Ramp akses bagi dipable <p>Sarana prasarana / fasilitas digunakan bersama untuk beberapa jenis pelayanan lainnya.</p>
3.	Kompetensi Pelaksana	:	<p>Petugas FO :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pendidikan minimal D3 • Workshop Pelayanan (Service Exelent)

Kasubbag. Perundangan	Kabag. Hukum	Pengolah data Bidang PBB :	Kepala SKPD	
4	J	Pendidikan minimal D3	C	

			<p>Kepala Dinas.</p> <p>Pengaduan secara langsung :</p> <ul style="list-style-type: none"> • WP datang ke Dispenda Kota Banjarmasin. • Customer Service menerima pengaduan kemudian melanjutkan ke masing bidang teknis sesuai dengan pengaduan. • Bidang teknis menindaklanjuti pengaduan • Bidang teknis melaporkan hasil penanganan pengaduan kepada Kepala Dinas. <p>Sarana untuk menyampaikan pengaduan berupa :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Kotak Saran di Ruang Pelayanan Dispenda Kota Banjarmasin 2. www.dispendabanjarmasin.go.id/saran.php 3. dispendabjmkota@gmail.com 4. Telp. (0511) 4281292 5. Hotline 2525 <ul style="list-style-type: none"> • Penanganan Pengaduan media tersebut akan ditindak lanjuti dengan tahapan : <ol style="list-style-type: none"> a. Cek Administrasi b. Cek Lapangan c. Koordinasi internal/eksternal d. Koordinasi instansi terkait • Responsif pengaduan 1 hari kerja sejak diterimanya pengaduan. • Penyelesaian pengaduan sesuai dengan kondisi dan permasalahan yang ada.
--	--	--	--

B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan Internal Organisasi (manufacturing)

1.	Dasar Hukum	:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Perda Kota Banjarmasin Nomor 20 Tahun 2011 tentang Bea Perolehan Hak Atas Tanah dan Bangunan (BPHTB) sebagaimana telah di rubah dengan PERDA kota Banjarmasin Nomor 28 Tahun 2014 tentang Perubahan Atas PERDA No. 20 Tahun 2011 Tentang Bea Perolehan Hak Atas Tanah dan Bangunan (BPHTB); 2. Peraturan Walikota Banjarmasin Nomor 38 Tahun 2010 tentang Sistem dan Prosedur Pemungutan Bea Perolehan Hak Atas Tanah dan Bangunan (BPHTB)
2.	Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas	:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Halaman Parkir 2. Ruang Tunggu yang refrasentatif ber AC dan berpengharum ruangan 3. Nomor Antrian elektronik 4. Tempat duduk 5. Air Mineral 6. Koran 7. Televisi berbayar 8. Toilet 9. Ruangan laktasi 10. CCTV untuk keamanan 11. Layar pengumuman digital 12. Alat Pemadam Api Ringan (APAR) 13. Komputer 14. Printer 15. ATK 16. Wifi 17. Ramp akses bagi dipable <p>Sarana prasarana / fasilitas digunakan untuk beberapa jenis pelayanan lainnya</p>
3.	Kompetisi Pelaksana	:	<p>Petugas FO :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pendidikan minimal D3
<p>Kasubag. Perundangan Kabag. Hukum Workshop Pelayanan (Service Exelent)</p>			
<p style="font-size: 2em;">4</p>			<p style="font-size: 2em;">R</p>

		Pengolah data Bidang PBB : <ul style="list-style-type: none"> • Pendidikan minimal D3 • Workshop Pelayanan (Service Exelent) Pendata PBB : <ul style="list-style-type: none"> • Pendidikan minimal D3 • Workshop Pelayanan (Service Exelent)
4.	Pengawasan Internal	: 1. Secara Langsung dilaksanakan berjenjang oleh atasan langsung mulai dari Kasi, Kabid hingga Kepala Dinas. 2. Secara tidak langsung dilakukan oleh Asisten III Bidang Administratif, Sekda dan Walikota 3. Secara Fungsional dilakukan oleh pengawas Fungsional sesuai dengan Peraturan Perundang - Undangan
5.	Jumlah Pelaksana	: 3 Orang
6.	Jaminan Pelayanan	: 1. Sepanjang segala persyaratan teknis dan administratif terpenuhi, pelayanan dapat diberikan sesuai standar kualitas pelayanan prima. 2. Pemohon dapat meminta perbaikan atas produk layanan yang tidak memuaskan. 3. Jaminan bebas praktek KKN.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan	: Semua data Wajib Pajak akan dijaga dan hanya akan diberikan kepada pihak yang berwenang terhadap data wajib pajak atau pihak yang mendapat izin dari pihak yang berwenang memberikan izin.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksanan	: Evaluasi dilakukan melalui Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) dengan mekanisme sbb : <ul style="list-style-type: none"> - Setiap WP yang datang ke Dispenda Kota Banjarmasin diberi formulir SKM untuk di isi - Pengumpulan dan pengolahan data - Analisa data dan evaluasi - Tindaklanjut hasil Evaluasi

Pj. WALIKOTA BANJARMASIN



H. M. THAMRIN

Kasubbag. Perundangan	Kabag. Hukum	Kepala SKPD
4		

			3. Secara Fungsional dilakukan oleh pengawas Fungsional sesuai dengan Peraturan Perundang – Undangan.
5.	Jumlah Pelaksana	:	3 Orang
6.	Jaminan, Pelayanan	:	1. Sepanjang segala persyaratan teknis dan administratif terpenuhi, pelayanan dapat diberikan sesuai standar kualitas pelayanan prima. 2. Pemohon dapat meminta perbaikan atas produk layanan yang tidak memuaskan. 3. Jaminan Bebas dari praktek KKN.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan	:	Semua data Wajib Pajak akan dijaga dan hanya akan diberikan kepada pihak yang berwenang terhadap data wajib pajak atau pihak yang mendapat izin dari pihak yang berwenang memberikan izin.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksanaan	:	Evaluasi dilakukan melalui Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) dengan mekanisme sbb : <ul style="list-style-type: none"> - Setiap WP yang datang ke Dispenda Kota Banjarmasin diberi formulir SKM untuk di isi - Pengumpulan dan pengolahan data - Analisa data dan evaluasi - Tindaklanjut Hasil Evaluasi

Kasubbag. Perundangan	Kabag. Hukum	Kepala SKPD
4	P	f

		<ul style="list-style-type: none"> • Workshop Pelayanan (Service Exelent)
		Pendata PBB : <ul style="list-style-type: none"> • Pendidikan minimal D3 • Workshop Pelayanan (Service Exelent)
4.	Pengawasan Internal	: 1. Secara Langsung dilaksanakan berjenjang oleh atasan langsung mulai dari Kasi, Kabid hingga Kepala Dinas. 2. Secara tidak langsung dilakukan oleh Asisten III Bidang Administratif, Sekda dan Walikota. 3. Secara Fungsional dilakukan oleh pengawas Fungsional sesuai dengan Peraturan Perundang – Undangan
5.	Jumlah Pelaksana	: 4 Orang
6.	Jaminan Pelayanan	: 1. Sepanjang segala persyaratan teknis dan administratif terpenuhi, pelayanan dapat diberikan sesuai standar kualitas pelayanan prima. 2. Pemohon dapat meminta perbaikan atas produk layanan yang tidak memuaskan. 3. Jaminan bebas praktek KKN.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan	: Semua data Wajib Pajak akan dijaga dan hanya akan diberikan kepada pihak yang berwenang terhadap data wajib pajak atau pihak yang mendapat izin dari pihak yang berwenang memberikan izin.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksanan	: Evaluasi dilakukan melalui Survey kepuasan masyarakat (SKM) dengan mekanisme sbb : <ul style="list-style-type: none"> - Setiap WP yang datang ke Dispenda Kota Banjarmasin diberi formulir SKM untuk di isi - Pengumpulan dan pengolahan data - Analisa data dan evaluasi - Tindaklanjut Hasil Evaluaasi

Kasubbag. Perundangan	Kabag. Hukum	Kepala SKPD
		

		Pengolah data Bidang PBB : <ul style="list-style-type: none"> • Pendidikan minimal D3 • Workshop Pelayanan (Service Exelent) Pendata PBB : <ul style="list-style-type: none"> • Pendidikan minimal D3 • Workshop Pelayanan (Service Exelent)
4.	Pengawasan Internal	: 1. Secara Langsung dilaksanakan berjenjang oleh atasan langsung mulai dari Kasi, Kabid hingga Kepala Dinas. 2. Secara tidak langsung dilakukan oleh Asisten III Bidang Administratif, Sekda dan Walikota 3. Secara Fungsional dilakukan oleh pengawas Fungsional sesuai dengan Peraturan Perundang - Undangan
5.	Jumlah Pelaksana	: 3 Orang
6.	Jaminan Pelayanan	: 1. Sepanjang segala persyaratan teknis dan administratif terpenuhi, pelayanan dapat diberikan sesuai standar kualitas pelayanan prima. 2. Pemohon dapat meminta perbaikan atas produk layanan yang tidak memuaskan. 3. Jaminan bebas praktek KKN.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan	: Semua data Wajib Pajak akan dijaga dan hanya akan diberikan kepada pihak yang berwenang terhadap data wajib pajak atau pihak yang mendapat izin dari pihak yang berwenang memberikan izin.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksanan	: Evaluasi dilakukan melalui Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) dengan mekanisme sbb : <ul style="list-style-type: none"> - Setiap WP yang datang ke Dispenda Kota Banjarmasin diberi formulir SKM untuk di isi - Pengumpulan dan pengolahan data - Analisa data dan evaluasi - Tindaklanjut hasil Evaluasi

Pj. WALIKOTA BANJARMASIN

H. M. THAMRIN

Kasubbag. Perundangan	Kabag. Hukum	Kepala SKPD
4		