



## WALIKOTA BANJARMASIN

PROVINSI KALIMANTAN SELATAN

PERATURAN WALIKOTA BANJARMASIN

NOMOR 29 TAHUN 2016

TENTANG

PEDOMAN PELAKSANAAN Q-SMART SERVICE DALAM RANGKA  
PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK  
PADA DINAS PENDAPATAN DAERAH

WALIKOTA BANJARMASIN,

Menimbang : a. bahwa dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik khususnya pelayanan perpajakan daerah yang bersifat cepat, tepat, akurat dan akuntabel maka perlu disusun pedoman pelaksanaan Q-Smart Service sebagai penjabaran dari pelayanan yang bersifat cepat, responsif, tepat dan akuntabel;

b. bahwa untuk melaksanakan maksud pada huruf a di atas perlu menetapkan dengan Peraturan Walikota Banjarmasin tentang Pedoman Pelaksanaan Q-SMART SERVICE dalam Rangka Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik pada Dinas Pendapatan Daerah ;

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 5 Tahun 1960 tentang Peraturan Dasar Pokok-pokok Agraria (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1960 Nomor 104, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 2013);

3. Undang-Undang Nomor 6 Tahun 1983 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1983 Nomor 49, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3262) sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2009 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2008 tentang Perubahan Keempat atas Undang-Undang Nomor 6 Tahun 1983 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan menjadi Undang-Undang (Lembaran

Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 62, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4953);

4. Undang-Undang Nomor 19 Tahun 1997 tentang Penagihan Pajak dengan Surat Paksa (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1997 Nomor 42, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3686) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2000 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 19 Tahun 1997 tentang Penagihan Pajak dengan Surat Paksa (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2000 Nomor 129, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3987);
5. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2002 tentang Pengadilan Pajak (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2002 Nomor 27, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4189);
6. Undang-Undang Nomor 33 Tahun 2004 tentang Perimbangan Keuangan antara Pemerintah Pusat dan Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 126, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4438);
7. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
8. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 130, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5049);
9. 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);
10. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);
11. Peraturan Pemerintah Nomor 58 Tahun 2005 tentang Pengelolaan Keuangan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2005 Nomor 140, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4578);

12. Peraturan Pemerintah Nomor 79 Tahun 2005 tentang Pedoman Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Pemerintah Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2005 Nomor 165, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4593);
13. Peraturan Pemerintah Nomor 8 2006 tentang Pelaporan Keuangan dan Kinerja Instansi Pemerintah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2006 Nomor 25, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4614);
14. Peraturan Pemerintah Nomor 41 Tahun 2007 tentang Organisasi Perangkat Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 89, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4741);
15. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 13 Tahun 2006 tentang Pedoman Pengelolaan Keuangan Daerah sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 21 Tahun 2011 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 13 Tahun 2006 tentang Pedoman Pengelolaan Keuangan Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 310);
16. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 80 tahun 2015 tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 2036);
17. Peraturan Daerah Kota Banjarmasin Nomor 9 Tahun 2011 tentang Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (Lembaran Daerah Kota Banjarmasin Tahun 2011 Nomor 9) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Kota Banjarmasin Nomor 29 Tahun 2014 Tentang Perubahan Atas Peraturan daerah Kota Banjarmasin Nomor 9 Tahun 2011 Tentang Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (Lembaran Daerah Kota Banjarmasin Tahun 2011 Nomor 29);
18. 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 23) 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);
19. Peraturan Daerah Kota Banjarmasin Nomor 3 Tahun 2014 tentang Pokok-Pokok Pengelolaan keuangan Daerah (Lembaran Daerah Kota Banjarmasin Tahun 2014 Nomor 3);

LAMPIRAN  
PERATURAN WALIKOTA  
BANJARMASIN  
NOMOR 29 TAHUN 2016  
TENTANG  
PEDOMAN PELAKSANAAN Q-SMART  
SERVICE DALAM RANGKA  
PENINGKATAN KUALITAS  
PELAYANAN PUBLIK PADA DINAS  
PENDAPATAN DAERAH

**BAB I**  
**LATAR BELAKANG**

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mengamanatkan bahwa membangun kepercayaan masyarakat atas pelayanan publik yang dilakukan penyelenggara pelayan publik merupakan kegiatan yang harus dilakukan seiring dengan harapan dan tuntutan masyarakat tentang pelayanan publik. Undang-undang ini dimaksudkan untuk memberikan kepastian hukum dalam hubungan antara masyarakat dengan penyelenggara pelayanan publik. Tujuan Undang-undang Pelayanan Publik ini adalah untuk :

1. Terwujudnya batasan dan hubungan yang jelas antara hak, tanggung jawab, kewajiban dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik.
2. Terwujudnya sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang layak sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik.
3. Terpenuhinya penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
4. Terwujudnya perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Untuk meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan pelayanan publik yang baik diperlukan berbagai upaya dan inovasi. Dinas Pendapatan Daerah sebagai salah satu satuan kerja perangkat daerah yang memberikan pelayanan publik khususnya pelayanan perpajakan daerah terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanannya. Salah satu jenis pajak baru yang dapat dipungut oleh Dinas Pendapatan Daerah adalah Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2). PPB-P2 yang sebelumnya merupakan pajak pusat, dialihkan menjadi pajak daerah kabupaten/kota, dengan berbagai pertimbangan. Pertama,

## MEMUTUSKAN :

Menetapkan : PERATURAN WALIKOTA BANJARMASIN TENTANG PEDOMAN PELAKSANAAN Q-SMART SERVICE DALAM RANGKA PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA DINAS PENDAPATAN DAERAH

### BAB I

#### KETENTUAN UMUM

##### Pasal 1

Dalam Peraturan Walikota ini yang dimaksud dengan :

1. Daerah adalah Daerah Kota Banjarmasin
2. Pemerintah Kota adalah Pemerintah Kota Banjarmasin
3. Walikota adalah Walikota Banjarmasin.
4. Dinas Pendapatan Daerah yang selanjutnya disingkat Dispenda adalah Dinas Pendapatan Daerah Kota Banjarmasin.
5. Pelayanan Prima adalah Pelayanan Terbaik-baiknya kepada Pelanggan sehingga menimbulkan rasa puas pada Pelanggan.
6. Pelayanan Publik Kegiatan atau Rangkaian dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan Perundang-Undangan bagi setiap warganegara dan penduduk atas barang dan jasa dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.
7. Q-SMART adalah sarana strategis pemungutan pajak daerah yang efektif dan efisien.

### BAB II

#### MAKSUD DAN TUJUAN

##### Pasal 2

- (1) Maksud ditetapkannya Peraturan Walikota ini adalah untuk memberikan kepastian hukum terhadap pelaksanaan Q-SMART Service sekaligus menjadi pedoman bagi Pemberi Pelayanan dalam pelaksanaan Q-SMART;
- (2) Pedoman sebagaimana dimaksud pada ayat (1) bertujuan untuk proyek perubahan yang ingin dicapai dalam jangka pendek, jangka menengah dan jangka panjang adalah :
  - a. Tujuan jangka pendek yang hendak dicapai pada masa 60 hari / laboratorium kepemimpinan sekaligus menjadi pengungkit (leverage) adalah:
    1. menyiapkan kebijakan peningkatan kualitas pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan;
    2. mendorong efisiensi dan efektivitas proses pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan;

- b. Tujuan Jangka Menengah (sampai dengan akhir tahun 2016) :  
Membangun kesadaran dan kepedulian wajib pajak khususnya wajib pajak PBB (Pajak Bumi dan Bangunan)
- c. Tujuan Jangka Panjang (tahun 2017) :  
Mewujudkan keterpaduan lintas sektoral dalam mendukung peningkatan kualitas pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan

### **BAB III**

#### **PEDOMAN PELAKSANAAN Q-SMART SERVICE**

##### **Pasal 3**

Pedoman Pelaksanaan Q-SMART Service ditetapkan sebagaimana tercantum dalam lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Walikota ini.

### **BAB IV**

#### **KETENTUAN PENUTUP**

##### **Pasal 4**

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

Ditetapkan di Banjarmasin

pada tanggal 7 Juni 2016

WALIKOTA BANJARMASIN



IBNU SINA

Diundangkan di Banjarmasin

Pada tanggal 8 Juni 2016

PLT. SEKRETARIS DAERAH KOTA BANJARMASIN



H. ICHWAN NOOR CHALIK

BERITA DAERAH KOTA BANJARMASIN TAHUN 2016 NOMOR

- **Sarana dan Prasarana**

- Komputer dan printer
- Meja dan kursi kerja
- Jaringan koneksi internet
- Aplikasi informasi dan pembayaran
- Booklet, pamflet, dan brosur dan lain-lain
- Pesawat telepon dan line telepon
- Operator/petugas 1 orang untuk tiap Tex Centre.

WALIKOTA BANJARMASIN



IBNU SINA

secara konseptual PBB-P2 dapat dipungut oleh daerah karena lebih bersifat lokal, visibilitas, objek pajak tidak berpindah-pindah (immobile), dan terdapat hubungan erat antara pembayar pajak dan yang menikmati hasil pajak tersebut. Kedua, pengalihan PBB-P2 kepada daerah diharapkan dapat meningkatkan PAD dan memperbaiki struktur APBD. Ketiga, pengalihan PBB-P2 kepada daerah dapat meningkatkan pelayanan kepada masyarakat, dan memperbaiki aspek transparansi dan akuntabilitas dalam pengelolaannya. Keempat, berdasarkan praktek di banyak negara, PBB-P2 termasuk dalam jenis local tax.

Mengingat PBB-P2 merupakan jenis pajak baru bagi daerah, maka dalam pengelolaannya masih terdapat beberapa permasalahan yang dihadapi oleh daerah, antara lain masih adanya daerah yang belum menerbitkan Peraturan Kepala Daerah mengenai pelaksanaan pengelolaan PBB-P2, lemahnya sistem pengelolaan basis data objek, subjek dan wajib pajak, dan lemahnya sistem administrasi dan pelayanan kepada masyarakat wajib pajak.

Berbagai langkah telah ditempuh oleh Dinas Pendapatan Daerah dalam pengelolaan PBB-P2, mulai dari perumusan dan penetapan kebijakan yang tertuang dalam peraturan perundang-undangan daerah hingga penyusunan kebijakan mutu yang tertuang dalam ISO 9001:2008 dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan. Seiring dengan tuntutan masyarakat terhadap pelayanan yang tepat, tepat dan akuntabilitas, maka Dinas Pendapatan Daerah kembali membuat suatu inovasi yang disebut Q-SMART SERVICE. Q-Smart Service ini merupakan suatu bentuk inovasi peningkatan pelayanan yang bersifat cepat, tepat, dan tanggap terhadap tuntutan masyarakat.

## **BAB II**

### **PELAKSANAAN Q-SMART SERVICE**

Pelaksanaan Q-Smart Service terbagi dalam beberapa jenis pelayanan yang lebih bersifat cepat dan tanggap namun tetap berpedoman pada peraturan perundang-undangan perpajakan daerah. Q-Smart Service terdiri dari :

## **1. Pelayan Kriing Dispenda**

### **- Pengertian**

Pelayanan Kriing Dispenda merupakan pelayanan yang bersifat antar jemput bola yang dimaksudkan untuk lebih memudahkan wajib pajak untuk mendapatkan pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan. Tujuan dari pelayanan ini selain untuk memberikan kemudahan kepada wajib pajak untuk mendapatkan pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan juga untuk meminimalisir terjadinya tatap muka antara petugas dan wajib pajak. Dengan pelayanan Kriing Dispenda ini, wajib pajak yang ingin mendapatkan pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan cukup dengan menelpon ke nomor yang telah disediakan oleh Dinas Pendapatan Daerah. Dengan demikian, proses pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan dapat lebih efektif dan efisien ditinjau dari segi waktu. Pelayanan ini dimaksudkan untuk memenuhi tuntutan masyarakat akan pelayanan yang cepat, tepat dan akurat.

### **- Mekanisme Pelayanan**

Dengan pelayanan Kriing Dispenda ini, wajib pajak yang ingin mendapatkan pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan cukup dengan menelepon ke nomor yang telah disediakan oleh Dinas Pendapatan Daerah, kemudian petugas front office dari Dinas Pendapatan daerah akan menyampaikan syarat-syarat administrasi yang diperlukan serta informasi lain yang dibutuhkan sesuai dengan jenis pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan.

Setelah wajib pajak mengetahui informasi dan syarat administrasi perlu disiapkan, maka petugas survey dari Dinas Pendapatan akan langsung mendatangi wajib pajak untuk mengisi formulir yang disiapkan oleh dinas dan selanjutnya dilakukan survey objek pajak dengan didampingi oleh wajib pajak.

Setelah dilakukan observasi objek pajak dilapangan, maka petugas akan membuat berita acara hasil observasi lapangan untuk kemudian dilakukan penginputan data oleh operator entry dan selanjutnya diterbitkan SPPT PBB.

1. Wajib Pajak menelpon Dinas Pendapatan Daerah
2. Petugas Front Office menerima telepon dan memberikan informasi tentang pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan serta

menyampaikan Syarat administrasi yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan serta meminta alamat dan nomor telepon wajib pajak untuk melakukan registrasi pelayanan.

3. Petugas Front Office menyampaikan alamat dan nomor telpon wajib pajak kepada petugas survey. Petugas survey menyiapkan formulir SPOP dan LSPOP untuk selanjutnya mendatangi wajib pajak untuk dilakukan pengisian formulir SPOP dan LSPOP, mengecek kelengkapan berkas serta melakukan observasi dan mengambil foto fisik objek pajak.
4. Petugas survey selanjutnya membuat Berita acara hasil pemeriksaan lapangan untuk menudian diserahkan kepada Operator Entry untuk dilakukan penginputan dan mencetak SPPT PBB.
5. SPPT yang telah dicetak disampaikan ke Kepala Seksi untuk dilakukan pemeriksaan kantor dan menandatangani Berita Acara Hasil Pemeriksaan Lapangan serta memaraf SPPT PBB.
6. Kepala Seksi melanjutkan berkas ke Kepala Bidang untuk menandatangani Berita Acara Hasil Pemeriksaan Lapangan serta memaraf SPPT untuk selanjutnya disampaikan ke Kepala Dinas.
7. Kepala Dinas menandatangani SPPT PBB.
8. SPPT PBB yang telah ditandatangani disampaikan kepada petugas delivery untuk disampaikan kepada Wajib Pajak.

- **Sarana dan Prasarana**

Sarana dan Prasarana yang diperlukan antara lain:

- Pesawat telepon dan line telpon khusus 1 unit
- Komputer dan printer 1 unit
- Petugas costumer service 1 orang.
- Petugas delivery 5 orang ( 1 petugas bertanggungjawab terhadap 1 kecamatan).

**- Prosedur Pelayanan Kring Dispenda**

No	Kegiatan	Pelaksana							Mutu Baku			Keterangan
		Wajib Pajak	Petugas FO	Petugas Survey	Operator Entry	Kasi	Kabid	Kepala Dinas	Kelengkapan	Waktu	Out Put	
1.	Menelepon Dispenda	□							Informasi WP	5 menit	Informasin Pelayanan	
2.	Menyampaikan Informasi Pelayanan PBB dan Persyaratan Administrasi yang perlu disiapkan		□						Persyaratan administrasi	5 menit	Informasi persyaratan administrasi	
3.	Menyiapkan Formulir Pelayanan dan melakukan survey objek pajak			□					Formulir SPOP dan LSPOP Foto fisik OP BAP hasil pemeriksaan	1 hari	Formulir SPOP dan LSPOP yang sdh diisi, foto OP dan BAP	
4.	Melakukan verifikasi kelengkapan berkas								Kelengkapan berkas administrasi pelayanan	10 menit	Persetujuan penginputan dan penerbitan SPPT	
5.	Melakukan penginputan informasi objek pajak								SPPT PBB	20 menit	SPPT PBB	
6.	Menandatangani BAP dan memaraf SPPT								BAP dan SPPT	15 menit	BAP dan SPPT PBB	
7.	Menerima SPPT PBB	□							SPPT PBB	5 menit	SPPT PBB	

**2. One way service**

**- Pengertian**

Pelayanan One Way Service adalah jenis pelayanan yang memadukan dua atau lebih pelayanan dalam sekali proses permohonan. Pelayanan One way service lebih ditujukan pada proses pelayanan mutasi Pajak Bumi dan Bangunan, sehingga wajib pajak dapat langsung terlayani proses mutasi PBB tanpa harus mengajukan permohonan.

Pelayanan ini menggunakan aplikasi yang terintegrasi antara pelayanan BPHTB dengan data base di SISMIOP, sehingga setiap terjadinya validasi BPHTB /terjadinya peralihan hak atas tanah dan bangunan, maka database PBB akan langsung diupdate sesuai dengan data baru hasil validasi BPHTB, dan pada saat itu SPPT hasil mutasi akan langsung disampaikan kepada wajib pajak tanpa harus mengajukan permohonan

mutasi PBB. Hal ini juga akan memberikan dampak yang positif terhadap data base PBB yang akan selalu update.

**- Mekanisme Pelayanan**

1. Wajib pajak mengajukan proses validasi BPHTB
2. Petugas front office meneliti kebenaran data dan kelengkapan dokumen proses validasi BPHTB.

3. Setelah diteliti kelengkapan berkas, petugas front office menyampaikan berkas tersebut kepada Kepala Seksi Penetapan untuk dilakukan perhitungan kembali besaran ketetapan pembayaran serta meneliti kembali kelengkapan berkas BPHTB.
4. Setelah dilakukan perhitungan dan penelitian berkas, proses validasi akan diteruskan kepada Kepala Bidang untuk ditandatangani.
5. Setelah proses validasi selesai dan berkas SSPD BPHTB selesai ditandatangani, maka formulir SSPD BPHTB akan dijadikan sebagai formulir SPOP untuk diinput/diupdate kedalam data base PBB di SISMIOP yang dilakukan oleh operator entry.
6. Proses penginputan selesai, operator entry akan mencetak SPPT Mutasi PBB sesuai dengan data yang baru.
7. Kepala Seksi Penetapan akan memaraf SPPT tersebut, dan dilanjutkan kepada Kepala Bidang.
8. Kepala Bidang memaraf SPPT Mutasi PBB untuk selanjutnya ditandatangani oleh Kepala Dinas.
9. SPPT Mutasi PBB selesai ditandatangani oleh Kepala Dinas untuk selanjutnya disampaikan kepada wajib pajak yang baru.

- **Sarana dan Prasarana**

- aplikasi BPHTB yang terintegrasi dengan SISMIOP
- komputer
- jaringan koneksi LAN/intranet
- jaringan internet
- printer
- petugas operator entry 1 orang

**- Prosedur One Way Service**

NO	Kegiatan	Pelaksana						Mutu Baku			Ket
		Wajib Pajak	Petugas FO	Operator Entry	Kasi	Kabid	Kepala Dinas	Kelengkapan	Waktu	Output	
1.	Memasukkan berkas validasi BPHTB	□						SSPD BPHTB, Copy Sertifikat, KTP, foto OP	5 menit	Kelengkapan berkas	
2.	Memeriksa kelengkapan berkas		◇					SSPD BPHTB, Copy Sertifikat, KTP, foto OP	5 menit	Kelengkapan berkas	
3.	Melakukan perhitungan kembali pembayaran BPHTB			tidak	◇	ya		SSPD BPHTB, Copy Sertifikat, KTP, foto OP	10 menit	Persetujuan perhitungan	
4.	Menandatangani validasi BPHTB			tidak		◇	ya	SSPD BPHTB, Copy Sertifikat, KTP, foto OP	5 menit	Persetujuan penandatanganan SSPD BPHTB	
5.	Menginput dan mencetak PBB mutasi (SSPD BPHTB dijadikan sebagai form SPOP)			□				SSPD BPHTB, Copy Sertifikat, KTP, foto OP	30 menit	SPPT Mutaasi	
6.	Memaraf SPPT Mutasi			□	□	□		SSPD BPHTB, Copy Sertifikat, KTP, SPPT	1 menit	SPPT Mutasi yang sdh diparaf	
7.	Menandatangani SPPT Mutasi					□		SSPD BPHTB, Copy Sertifikat, KTP, SPPT	5 menit	SPPT Mutasi yang sdh ditandatangani	
8.	Menyampaikan SPPT Mutasi ke wajib pajak	□						SPPT PBB dan SSPD BPHTB	5 menit	SPPT Mutasi	

**3. Tax Mobile Service**

**- Pengertian**

Tax Mobile Service adalah pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan yang bersifat jemput bola. Pelayanan ini menggunakan mobil operasional keliling yang menjangkau masyarakat sampai dengan tingkat RT. Pelayanan Mobil Keliling ini meliputi pelayanan pembayaran PBB, pelayanan Pendaftaran PBB dan Pelayanan Mutasi PBB, sehingga dapat memudahkan warga yang akan mendapatkan pelayanan PBB.

Warga tidak perlu lagi mendatangi Kantor Dinas Pendapatan maupun UPT di Kecamatan, tetapi proses pelayanan dapat langsung dilaksanakan dilapangan. Proses pelaksanaannya dengan mengkoordinasikan jadwal kegiatan mobil layanan keliling ini dengan kelurahan dan RT setempat. Mobil keliling ini juga melaksanakan misi operasi sisir (door to door) dalam pembayaran PBB untuk lebih mengoptimalkan penerimaan Pajak Bumi dan Bangunan. Pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan pada mobil keliling ini akan langsung terupdate pada database pembayaran PBB di Dinas Pendapatan dan Bank Kalsel karena menggunakan aplikasi pembayaran yang bersifat online real time.

- **Mekanisme Pelayanan**

1. Dinas Pendapatan melakukan koordinasi dengan kecamatan, kelurahan dan RT setempat untuk menyusun jadwal kegiatan mobil keliling.
2. Kecamatan, kelurahan dan RT menyampaikan informasi kepada warga tentang jadwal pelaksanaan kegiatan mobil keliling.
3. Dinas Pendapatan mengirimkan armada mobil keliling langsung ke lokasi yang telah ditetapkan sesuai jadwal untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat.
4. Masyarakat dapat langsung menerima layanan mobil keliling, mulai dari pendaftaran baru, mutasi dan pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan. Informasi terkait persyaratan administrasi jenis pelayanan dan penyampaian permohonan dapat dilakukan di mobil operasional.

- **Sarana dan Prasarana**

- Mobil Operasional
- Komputer/Laptop
- Printer
- ATK
- Jaringan internet
- Modem
- Aplikasi Pelayanan PBB
- Petugas Pelayanan (2 orang pada setiap mobil operasional)

**4. Tax Self Service by Web**

- **Pengertian**

Tax Self Service by Web adalah pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan yang berbasis web. Wajib pajak dapat secara langsung meminta dan menerima pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan dengan mengakses website Dinas Pendapatan Daerah. Pada laman website tersebut akan ditampilkan berbagai informasi dan jenis pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan. Masyarakat yang ingin mendapatkan pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan dapat memilih jenis pelayanan PBB yang diperlukan, baik itu pelayanan pendaftaran, mutasi, salinan, informasi piutang pajak dan informasi lain.

Masyarakat dapat secara langsung mengisi sendiri format yang telah disediakan pada website tersebut dan melengkapi persyaratan administrasi yang diperlukan sesuai dengan jenis pelayanan yang diperlukan. Tax Self Service by Web ini bertujuan untuk lebih memudahkan masyarakat yang menginginkan pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan. Pelayanan Pajak bumi dan Bangunan dapat dilakukan sendiri di rumah, di kantor maupun tempat lain tanpa harus mendatangi Kantor Dinas Pendapatan Daerah. Selain itu juga, pelayanan ini akan lebih bersifat efektif dan efisien baik dari segi waktu, biaya dan akuntabilitas mengingat pelayanan ini berbasis elektronik.

- **Mekanisme Pelayanan**

1. Dinas Pendapatan daerah menyiapkan laman website yang memuat berbagai informasi mengenai Pajak Bumi dan Bangunan serta laman website yang berisikan pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan.
2. Masyarakat mengakses website tersebut dan memilih sendiri jenis pelayanan PBB yang diperlukan.
3. Masyarakat dapat menerima informasi tentang jenis pelayanan, persyaratan administrasi yang diperlukan serta mengisi sendiri data objek pajak yang telah disediakan.
4. Operator pada Dinas Pendapatan akan memberikan nomor registrasi pelayanan pada masyarakat setelah masyarakat mengisi data pada website tersebut.
5. Petugas survey akan mendatangi wajib pajak untuk melakukan verifikasi lapangan terhadap objek pajak serta menerima persyaratan administrasi yang telah disiapkan oleh wajib pajak.
6. Operator entry akan melakukan penginputan sesuai dengan data yang disampaikan oleh wajib pajak serta hasil verifikasi petugas survey.
7. Wajib pajak dapat mengupload ketetapan Pajak Bumi dan Bangunan yang telah selesai.

- **Sarana dan Prasarana**

- Laman website
- Komputer
- Server

- Printer
- Jaringan internet
- Aplikasi Pelayanan PBB
- Petugas operator 1 orang

## **5. Tax Centre**

### **- Pengertian**

Untuk lebih memberikan pemahaman masyarakat akan pajak-pajak daerah, dan sebagai salah satu media sosialisasi tentang pajak-pajak yang dikelola oleh Pemerintah Kota Banjarmasin, Dinas Pendapatan Daerah akan membuka Tax Centre (pusat layanan informasi perpajakan). Tax center ini akan dibuka pada pusat-pusat keramaian, tempat-tempat publik yang dinilai sangat strategis seperti pusat perbelanjaan (mall) dan tempat-tempat publik lainnya. Tax centre ini merupakan tempat layanan informasi perpajakan daerah yang akan memberikan layanan informasi seluruh jenis perpajakan yang dikelola oleh Pemerintah kota Banjarmasin dengan tujuan agar masyarakat dapat

lebih memahami tentang jenis perpajakan, mekanisme pelayanan perpajakan, mekanisme pembayaran, jenis-jenis layanan dan hal-hal lain yang berkaitan dengan perpajakan daerah. Diharapkan dengan semakin mengerti dan paham tentang perpajakan di daerah dapat menimbulkan motivasi dan kesadaran warga akan ketaatan membayar pajak. Dan tentunya untuk memupuk kesadaran warga akan membayar pajak harus diimbangi dengan pelayanan perpajakan yang cepat, tepat dan akuntabel.

### **- Mekanisme Pelayanan**

1. Dinas Pendapatan Daerah akan membuka pusat layanan informasi (Tax Centre) pada pusat keramaian, seperti mall dan lain-lain.
2. Masyarakat dapat meminta informasi mengenai perpajakan yang dikelola oleh Pemerintah Kota Banjarmasin.
3. Selain memberikan layanan informasi, Tax Center ini juga dijadikan sebagai payment point (tempat pembayaran) Pajak Bumi dan Bangunan.