



**PEMERINTAH KABUPATEN SIDOARJO
BADAN PELAYANAN PAJAK DAERAH**

STANDAR PELAYANAN PUBLIK (SPP)



KEPUTUSAN
KEPALA BADAN PELAYANAN PAJAK DAERAH
KABUPATEN SIDOARJO
NOMOR :188 /0386 / 438.6.3 /2021
TENTANG
STANDAR PELAYANAN PUBLIK (SPP)
BADAN PELAYANAN PAJAK DAERAH
KABUPATEN SIDOARJO

KEPALA BADAN PELAYANAN PAJAK DAERAH

Menimbang : Bahwa untuk mewujudkan kepastian tentang hak, tanggung jawab, kewajiban dan kewenangan seluruh pihak terkait dalam penyelenggaraan pelayanan publik pada Badan Pelayanan Pajak Daerah Kabupaten Sidoarjo dan dalam rangka mewujudkan sistem penyelenggaraan pemerintah sesuai dengan asas- asas umum penyelenggaraan pemerintahan yang baik, terpenuhinya hak-hak masyarakat dalam memperoleh pelayanan publik secara maksimal serta mewujudkan partisipasi dan ketaatan masyarakat dalam meningkatkan kualitas, maka perlu ditetapkan Standar Pelayanan Publik.

Mengingat :

- Undang-Undang Nomor 12 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah Kabupaten/ Kotamadya dalam Lingkungan Propinsi Jawa Timur juncto Undang Tahun 1965 tentang Perubahan Batas Wilayah Kotapraja Surabaya dan Daerah Tingkat II Surabaya (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1965 Nomor 19, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 2730);
- Undang –Undang Nomer 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara Yang Bersih dan Bebas Korupsi, Kolusi dan Nepotisme;
- 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);
- 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);
- 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 beberapa kali diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);
- Undang - undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan
- Peraturan Pemerintah Nomor 12 Tahun 2019 tentang Pengelolaan Keuangan Daerah
- Peraturan Pemerintah Nomor 69 Tahun 2010 tentang Cara Pemberian dan Pemanfaatan Insentif Pemungutan Pajak Daerah dan Retribusi;
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 55 Tahun 2016 Tentang Ketentuan Umum Dan Tata Cara Pemungutan Pajak Daerah
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 13 Tahun 2006 tentang Pedoman Pengelolaan Keuangan Daerah sebagaimana telah diubah dengan Peraturan

- Menteri Dalam Negeri Nomor 59 Tahun 2007;
- Peraturan Menteri Dalam Negeri 15 Tahun 2006 tentang Jenis dan Bentuk Produk Hukum Daerah;
 - Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 16 Tahun 2006 tentang Prosedur Penyusunan Produk Hukum Daerah;
 - Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No. 36 Tahun 2012 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan dan Penerapan Standar Pelayanan;
 - Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No. 38 Tahun 2012 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Pelayanan Publik;
 - Peraturan Daerah Kabupaten Sidoarjo Nomor 5 Tahun 2010 Tentang Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan (Lembaran Daerah Kabupaten Sidoarjo Tahun 2010 Nomor 1 Seri B Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Sidoarjo Nomor 14) ;
 - Peraturan Daerah Kabupaten Sidoarjo Nomor 6 Tahun 2010 Tentang Pajak Air Tanah (Lembaran Daerah Kabupaten Sidoarjo Tahun 2010 Nomor 2 Seri B Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Sidoarjo Nomor 15) ;
 - Peraturan Daerah Kabupaten Sidoarjo Nomor 7 Tahun 2010 Tentang Pajak Hotel (Lembaran Daerah Kabupaten Sidoarjo Tahun 2010 Nomor 3 Seri B Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Sidoarjo Nomor 16) ;
 - Peraturan Daerah Kabupaten Sidoarjo Nomor 8 Tahun 2010 Tentang Pajak Restoran (Lembaran Daerah Kabupaten Sidoarjo Tahun 2010 Nomor 4 Seri B Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Sidoarjo Nomor 17) ;
 - Peraturan Daerah Kabupaten Sidoarjo Nomor 7 Tahun 2011 Tentang Pajak Reklame (Lembaran Daerah Kabupaten Sidoarjo Tahun 2011 Nomor 1 Seri B Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Sidoarjo Nomor 18) ;
 - Peraturan Daerah Kabupaten Sidoarjo Nomor 8 Tahun 2011 Tentang Pajak Parkir (Lembaran Daerah Kabupaten Sidoarjo Tahun 2011 Nomor 1 Seri B Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Sidoarjo Nomor 19) ;
 - Peraturan Daerah Kabupaten Sidoarjo Nomor 9 Tahun 2011 Tentang Pajak Hiburan (Lembaran Daerah Kabupaten Sidoarjo Tahun 2011 Nomor 3 Seri B Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Sidoarjo Nomor 20) ;
 - Peraturan Daerah Kabupaten Sidoarjo Nomor 10 Tahun 2011 Tentang Pajak Penerangan Jalan (Lembaran Daerah Kabupaten Sidoarjo Tahun 2011 Nomor 4 Seri B Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Sidoarjo Nomor 21) ;
 - Peraturan Daerah Kabupaten Sidoarjo Nomor 11 Tahun 2011 Tentang Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (Lembaran Daerah Kabupaten Sidoarjo Tahun 2011 Nomor 5 Seri B Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Sidoarjo Nomor 22) ;
 - Peraturan Daerah Kabupaten Sidoarjo Nomor 11 Tahun 2016 Tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Sidoarjo (Lembaran Daerah Kabupaten Sidoarjo Tahun 2016 Nomor 1 Seri C Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Sidoarjo Nomor 70) ;
 - Peraturan Bupati Sidoarjo Nomor 47 Tahun 2019 Tentang Perubahan Atas Peraturan Bupati Sidoarjo Nomor 114 Tahun 2018 Tentang Tata Cara Pemungutan Pajak Air Tanah ;
 - Peraturan Bupati Sidoarjo Nomor 48 Tahun 2019 Tentang Perubahan Atas Peraturan Bupati Sidoarjo Nomor 56 Tahun 2018 Tentang Tata Cara Pemungutan Pajak Reklame;
 - Peraturan Bupati Sidoarjo Nomor 42 Tahun 2019 Tentang Perubahan Atas Peraturan Bupati Sidoarjo Nomor 51 Tahun 2018 Tentang Tata Cara Pemungutan Pajak Penerangan Jalan Tentang Tata Cara Pemungutan Pajak Penerangan Jalan ;
 - Perbup Sidoarjo Nomor 49 Tahun 2019 Tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Bupati Sidoarjo Nomor 21 Tahun 2017 Tentang Tata Cara Pemungutan Bea Perolehan Hak Atas Tanah Dan Bangunan;
 - Peraturan Bupati Sidoarjo Nomor 46 Tahun 2019 Tentang Perubahan Atas Peraturan Bupati Sidoarjo Nomor 54 Tahun 2018 Tentang Tata Cara Pemungutan Pajak Bumi Dan Bangunan Perdesaan Dan Perkotaan ;
 - Peraturan Bupati Sidoarjo Nomor 17 Tahun 2015 Tentang Tata Cara Pemeriksaan Pajak Daerah (Berita Daerah Kabupaten Sidoarjo Tahun 2015 Nomor

- 17);
- Peraturan Bupati Sidoarjo Nomor 33 Tahun 2016 tentang Pengurangan atau Penghapusan Sanksi Administratif dan Pengurangan, Pembetulan, atau Pembatalan Ketetapan Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan;
 - Peraturan Bupati Sidoarjo Nomor 43 Tahun 2019 Tentang Perubahan Atas Peraturan Bupati Sidoarjo Nomor 49 Tahun 2018 Tentang Tata Cara Pemungutan Pajak Restoran ;
 - Peraturan Bupati Sidoarjo Nomor 44 Tahun 2019 Tentang Perubahan Atas Peraturan Bupati Sidoarjo Nomor 50 Tahun 2018 Tentang Tata Cara Pemungutan Pajak Hiburan ;
 - Peraturan Bupati Sidoarjo Nomor 41 Tahun 2019 Tentang Perubahan Atas Peraturan Bupati Sidoarjo Nomor 52 Tahun 2018 Tentang Tata Cara Pemungutan Pajak Hotel ;
 - Peraturan Bupati Sidoarjo Nomor 45 Tahun 2019 Tentang Perubahan Atas Peraturan Bupati Sidoarjo Nomor 53 Tahun 2018 Tentang Tata Cara Pemungutan Pajak Parkir ;
 - Peraturan Bupati Sidoarjo Nomor 101 Tahun 2018 Tentang Pedoman Pelaksanaan Anggaran Pendapatan Dan Belanja Daerah Tahun Anggaran 2019;
 - Peraturan Bupati Sidoarjo Nomor 115 Tahun 2018 Tentang Kode Wilayah, Nomenklatur/Titelatur Dan Kode Masalah Di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Sidoarjo;
 - Peraturan Bupati Sidoarjo Nomor 73 Tahun 2018 Tentang Tata Cara Penghapusan Piutang Pajak Daerah;
 - Peraturan Bupati Sidoarjo Nomor 22 Tahun 2019 Tentang Tata Cara Pelaksanaan Konfirmasi Status Wajib Pajak;
 - Peraturan Bupati Sidoarjo Nomor 25 Tahun 2020 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Dan Fungsi, Serta Tata Kerja Badan Pelayanan Pajak Daerah Kabupaten Sidoarjo.

MEMUTUSKAN

Menetapkan :
PERTAMA

STANDAR PELAYANAN PUBLIK BADAN PELAYANAN PAJAK DAERAH KABUPATEN SIDOARJO SEBAGAIMANA DISEBUT DALAM LAMPIRAN KEPUTUSAN INI.

KEDUA

Standar Pelayanan Publik (SPP) Badan Pelayanan Pajak Daerah Kabupaten Sidoarjo, sebagaimana diktum pertama meliputi:

- Dasar Hukum
- Persyaratan
- Sistem ,mekanisme dan prosedur
- Jangka waktu penyelesaian
- Biaya / tarif
- Produk Pelayanan

- Sarana, Prasarana dan/atau fasilitas
- Kompetensi Pelaksana
- Pengawasan Internal
- Penanganan pengaduan, saran dan masukan
- Jumlah Pelaksana
- Jaminan Pelayanan
- Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan
- Evaluasi Kinerja Pelaksana

KETIGA

Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan dan apabila dikemudian hari terdapat kesalahan dalam keputusan ini akan diadakan perbaikan sebagaimana mestinya.

STANDAR PELAYANAN PUBLIK BADAN PELAYANAN PAJAK DAERAH KABUPATEN SIDOARJO

I. PENDAHULUAN

1. PRINSIP PELAYANAN

Sebagai perwujudan Pelayanan yang Prima dalam memberikan pelayanan Pajak Daerah kepada masyarakat untuk meningkatkan Pendapatan Asli Daerah Kabupaten Sidoarjo yang berorientasi pada pemasukan Pajak Daerah dengan mengacu pada prinsip-prinsip pelayanan yaitu:

- Kesederhanaan, prosedur pelayanan diselenggarakan secara mudah, cepat dan tidak berbelit- belit
- Kejelasan dan Kepastian, prosedur pelayanan persyaratan dan penjelasan kepada Wajib Pajak.
- Keamanan, Proses dan hasil pelayanan memiliki kepastian hukum dan rasa aman.
- Keterbukaan, Masyarakat/Wajib Pajak mudah memahami proses pelayanan.
- Efisiensi, proses hasil pelayanan disesuaikan kondisi
- Keadilan yang merata, Jangkauan pelayanan diusahakan seluas dan seadil mungkin.
- Ketepatan Waktu, pelayanan terhadap masyarakat/ Wajib Pajak dapat diselesaikan dalam waktu yang tepat.

2. MAKLUMAT PELAYANAN

Sejak tanggal tanggal 2 Januari 2017, Badan Pelayanan Pajak Daerah Kabupaten Sidoarjo telah mengeluarkan Maklumat Pelayanan yang berisi : “Dengan Ini, Kami Menyatakan Sanggup Menyelenggarakan Pelayanan Sesuai Standar Pelayanan Yang Telah Ditetapkan Dan Apabila Tidak Menepati Janji Ini Kami Siap Menerima Sanksi Sesuai Peraturan Perundang-Undangan Yang Berlaku”

3. MOTTO

Motto Badan Pelayanan Pajak Daerah Kabupaten Sidoarjo sebagai berikut :

“ Kepuasan Anda Kebahagiaan Kami “

4. RUANG LINGKUP TUGAS

Berdasarkan Peraturan Bupati Sidoarjo Nomor 16 Tahun 2019 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Dan Fungsi, Serta Tata Kerja Badan Pelayanan Pajak Daerah Kabupaten Sidoarjo memiliki kewenangan pelayanan 9 jenis Pajak Daerah meliputi:

- PAJAK HOTEL
- PAJAK RESTORAN
- PAJAK HIBURAN
- PAJAK REKLAME
- PAJAK PENERANGAN JALAN (PPJ)
- PAJAK PARKIR
- PAJAK AIR TANAH
- PAJAK BUMI DAN BANGUNAN PERDESAAN DAN PERKOTAAN (PBB-P2)
- BEA PEROLEHAN HAK ATAS TANAH DAN BANGUNAN (BPHTB)

Hal ini menunjukkan konsistensi dan komitmen Pemerintah Kabupaten Sidoarjo dalam rangka meningkatkan pelayanan kepada masyarakat di bidang Pajak Daerah. Untuk melaksanakan tugas dan fungsi serta kewenangan sebagaimana tersebut diatas adalah sebagai berikut:

- Badan Pelayanan Pajak Daerah Kabupaten Sidoarjo, mempunyai tugas membantu Bupati dalam melaksanakan sebagian fungsi penunjang urusan pemerintahan bidang keuangan dalam pelayanan pajak daerah.
- Badan Pelayanan Pajak Daerah Kabupaten Sidoarjo mempunyai fungsi:
 1. Penyusunan kebijakan teknis pelayanan pajak daerah;
 2. Pelaksanaan tugas pelayanan pajak daerah;
 3. Pemantauan, evaluasi dan pelaporan pelaksanaan tugas pelayanan pajak daerah;
 4. Pembinaan teknis penyelenggaraan pelayanan pajak daerah;
 5. Pelaksanaan tugas kedinasan lain yang diberikan oleh Bupati sesuai tugas dan fungsinya.
- Kepala Badan Pelayanan Pajak Daerah mempunyai tugas memimpin, melaksanakan koordinasi dan pengawasan, evaluasi dan penyelenggaraan kegiatan Badan Pelayanan Pajak Daerah.

5. JENIS PELAYANAN

Badan Pelayanan Pajak Daerah Kabupaten Sidoarjo, telah diberi kewenangan untuk melaksanakan koordinasi dan pemrosesan administrasi pelayanan Pajak Daerah Meliputi:

NO	JENIS LAYANAN	KETERANGAN
1	Pendaftaran Objek Pajak Baru	9 (Sembilan) Jenis Pajak
2	Pengurangan / Penghapusan Sanksi Administratif	9 (Sembilan) Jenis Pajak
3	Pengurangan Ketetapan Pajak Daerah	9 (Sembilan) Jenis Pajak
4	Pengembalian Kelebihan Pembayaran (Restitusi)	9 (Sembilan) Jenis Pajak
5	Pemindahbukuan	9 (Sembilan) Jenis Pajak
6	Pembayaran Angsuran Pajak	9 (Sembilan) Jenis Pajak
7	Pembatalan Pembayaran dalam satu hari	9 (Sembilan) Jenis Pajak
8	Pelayanan Respon Atas Pengaduan	9 (Sembilan) Jenis Pajak
9	Penyampaian dan Pembetulan SPTPD/	Pajak Hotel, Restoran, Parkir, PPJ Non

NO	JENIS LAYANAN	KETERANGAN
	e-SPTPD	PLN dan Hiburan
10	Perpanjangan Masa / Tahun Pajak dan Pemasangan Baru	Pajak Reklame
11	Mutasi Objek Pajak / Wajib Pajak	PBB-P2
12	Mutasi Penggabungan Obyek -Subyek	PBB-P2
13	Mutasi Pecah Obyek – Subyek	PBB-P2
14	Pembetulan / Keberatan	PBB-P2
15	Pembatalan / Penghapusan	PBB-P2
16	Legalisir	PBB-P2
17	Pemeriksaan dan Tanggapan SPHP NPOP BPHTB (Administrasi & Lapangan)	Pajak BPHTB
18	Validasi	Pajak BPHTB

II. STANDAR PELAYANAN

Standar Pelayanan Publik merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang dipakai sebagai pedoman dalam pemberian pelayanan Pajak Daerah sehingga wajib ditaati oleh penyelenggara pelayanan maupun penerima pelayanan.

Untuk memberikan jaminan bagi penerima pelayanan sesuai dengan aturan yang telah ditetapkan maka, Badan Pelayanan Pajak Daerah Kabupaten Sidoarjo telah menetapkan Standar Pelayanan Publik terhadap 9 jenis Pajak Daerah sesuai dengan kewenangan yang diberikan dan penyusunan Standar Pelayanan Publik Badan Pelayanan Pajak Daerah Kabupaten Sidoarjo mengacu pada Undang - undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

1. DASAR HUKUM

Sebagai dasar Hukum pelaksanaan pelayanan 9 jenis pajak yang ada pada Badan Pelayanan Pajak Daerah Kabupaten Sidoarjo sebagaimana termaktub pada Keputusan Kepala Badan Pelayanan Pajak Daerah Kabupaten Sidoarjo.

2. PERSYARATAN

Persyaratan yang ditetapkan oleh Badan Pelayanan Pajak Daerah Kabupaten Sidoarjo berupa persyaratan administratif. Dalam menentukan persyaratan administratif yang sesuai dengan jenis pelayanan yang diberikan. Untuk memberikan kejelasan dan kemudahan terhadap pelayanan kepada masyarakat.

1. PENDAFTARAN OBYEK PAJAK BARU

a. PBB-P2

1. Mengisi formulir permohonan
2. Surat kuasa (bila pengurusan permohonan ini dikuasakan) – bermaterai
3. Mengisi SPOP termasuk Denah Lokasi Objek Pajak beserta NOP tetangga kanan / kiri dan LSPOP
4. Foto copy KTP / SIM / KK / Keterangan lainnya wajib pajak dan kuasanya
5. Foto copy kepemilikan tanah berupa Sertifikat / Letter C / Petok D (legalisir / menunjukkan asli)
6. Foto copy bukti peralihan tanah berupa akte jual beli / PPJB/Ikatan jual beli desa / kelurahan/surat keterangan waris dilegalisir PPAT / desa / kelurahan.
7. Surat pernyataan bahwa berkas sudah sesuai dengan aslinya (Bermaterai).
8. Surat keterangan desa / kelurahan bahwa SPPT belum pernah terbit.
9. Berita Acara Penelitian Kantor / Administrasi bahwa SPPT belum pernah terbit
10. Foto copy SPPT tetangga kanan / kiri tahun berjalan dalam 1 Blok
11. Fotocopy Bukti lunas bayar tahun berjalan tetangga kanan / kiri
12. Foto Obyek Pajak

b. PAJAK DAERAH LAINNYA (PDL)

1. Mengisi formulir pendaftaran dan Berita Acara PSL (Pemeriksaan Sederhana Lapangan) obyek/subyek pajak daerah
2. Identitas Wajib Pajak/ Penanggungjawab (KTP / SIM / KITAS bagi WP Pribadi, NPWP bagi WP Badan)
3. Mengisi surat pernyataan bahwa berkas permohonan sesuai dengan surat aslinya (bermaterai)
4. Melampirkan Surat Ijin Gangguan (HO) khusus untuk PPJ Non PLN dan Surat Ijin Pengambilan / Penggunaan Air (SIPA) khusus untuk PAT

2. PENGURANGAN/PENGHAPUSAN SANKSI ADMINISTRATIF

1. Formulir permohonan kepada Bapak Bupati dengan tembusan Kepala BPPD
2. Surat kuasa (bila pengurusan permohonan ini dikuasakan) – Bermaterai
3. Foto copy KTP / SIM wajib pajak dan kuasanya
4. Surat pernyataanwajib pajak belum menerima SPPT
5. Surat keterangan dari instansi terkait yang menunjukkan terdapat kesalahan tulis,kesalahan pembayaran, kesalahan sistem danatau kekeliruan dalam penetapan pajak.
6. SPPT asli tahun berjalan dan FC SPPT
7. Surat Keterangan Desa/Kelurahan bahwa WP belum pernah menerima SPPT dan/atau bukti lainnya
8. Fotocopy nomor rekening WP/kuasa
9. Surat pernyataan bahwa berkas sudah sesuai dengan aslinya (Bermaterai).
10. Melunasi tunggakan berdasarkan perhitungan piutang ganda

3. PENGURANGAN KETETAPAN PAJAK DAERAH

1. Mengisi formulir permohonan (asli ditujukan kepada Bupati dan Tembusan Kepada BPPD Kabupaten Sidoarjo);
2. Surat kuasa (bila pengurusan permohonan ini dikuasakan) – Bermaterai.
3. Foto Copy SPPT PBB P2
4. Foto copy KTP / SIM wajib pajak dan kuasanya
5. Foto copy SK Pensiun / Purnawirawan / SKTM / Veteran
6. Surat keterangan desa/kelurahan/instansi terkait bahwa wajib pajak berpenghasilan rendah dalam perekonomian / objek pajak terkena bencana alam sehingga kewajiban PBB sulit dipenuhi
7. Foto copy Bulan Terakhir Rekening Listrik/ PDAM/ Telepon
8. Laporan Keuangan tahun sebelumnya (Untuk badan / Perusahaan)
9. Surat pernyataan bahwa berkas sudah sesuai dengan aslinya (Bermaterai).
10. Bagi wajib pajak yang memiliki hutang pajak tahun-tahun sebelumnya wajib melunasi tunggakan minimal 2 tahun pajak.

4. PENGEMBALIAN KELEBIHAN PEMBAYARAN (RESTITUSI)

1. Formulir permohonan (asli ditujukan kepada Bupati dan Tembusan Kepada BPPD Kabupaten Sidoarjo);
2. Surat kuasa (bila pengurusan permohonan ini dikuasakan) – Bermaterai.
3. Foto copy KTP / SIM wajib pajak dan kuasanya
4. Bukti Pembayaran Pertama (apabila terjadi double bayar melampirkan bukti bayar pertama dan kedua) Yang Asli
5. Fotocopy Nomor RekeningBank
6. Fotocopy kepemilikan tanah (sertifikat (legalisir / menunjukkan asli)) / akta jual beli – letter C/ petok D (legalisir desa/kelurahan)
7. Fotocopy bukti peralihan tanah / akta jual beli (legalisir / menunjukkan asli), akta jual beli desa / kelurahan /surat keterangan lainnya (legalisir desa / kelurahan)
8. Surat keterangan dari PPAT dan penjual bagi yang batal transaksi (khusus BPHTB)
9. Surat pernyataan bahwa berkas sudah sesuai dengan aslinya (Bermaterai)
10. Melunasi tunggakan (print out)

5. PEMINDAHBUKUAN

1. Formulir permohonan (asli ditujukan kepada BPPD Kabupaten Sidoarjo)
2. Surat kuasa (bila pengurusan permohonan ini dikuasakan) – Bermaterai.
3. SPHP 1 lembar dan SSPD 3 lembar verifikasi pertama
4. Foto copy KTP / SIM wajib pajak,yang akan dipindahbukukan dankuasanya
5. Bukti pembayaran pertama dan kedua yang asli
6. Surat pernyataan lebih bayar (Bermaterai)
7. Surat pernyataan tidak keberatan dari WP yang akan dipindahbukukan (apabila terjadi kesalahan pengisian SSPD) - bermaterai
8. Surat pernyataan bahwa berkas sudah sesuai dengan aslinya (Bermaterai)
9. Surat Pernyataan dari PPAT bahwa Berkas yang akan dipindahbukukan belum AJB
10. SPHP Verifikasi Ulang WP yang dipindahbukukan belum disetujui
11. Fc. SPPT PBB Tahun Berjalan

12. Fc. Sertifikat

6. PEMBAYARAN ANGSURAN PAJAK

1. Formulir permohonan (asli ditujukan kepada Bupati dan Tembusan Kepada BPPD Kabupaten Sidoarjo);
2. Surat kuasa (bila pengurusan permohonan ini dikuasakan) – Bermaterai
3. Foto copy KTP / SIM wajib pajak dan kuasanya
4. Laporan Keuangan tahun sebelumnya (Untuk badan /Perusahaan)
5. Surat pernyataan bahwa berkas sudah sesuai dengan aslinya (Bermaterai).
6. Melunasi tunggakan (print out)

7. PEMBATALAN PEMBAYARAN DALAM SATU HARI

1. Formulir permohonan (Kepada BPPD Kabupaten Sidoarjo);
2. Surat kuasa (bila pengurusan permohonan ini dikuasakan) – Bermaterai
3. Foto copy KTP / SIM wajib pajak dan kuasanya
4. Bukti Pembayaran Pajak Daerah (Asli)

8. PELAYANAN RESPON ATAS PENGADUAN

- a. Pengaduan Langsung
Datang langsung ke kantor atau melalui telepon, yaitu dengan mengisi buku pengaduan dan konsultasi dengan petugas yang menangani (Bakomuhdas dan pelaksana teknis)
- b. Pengaduan Tidak Langsung
Mengisi Form Pengaduan pada website BPPD :
<http://www.pajakdaerah.sidoarjokab.go.id>
email : pajakdaerah@sidoarjokab.go.id
- c. Laporan Aspirasi dan Pengaduan Online Masyarakat
Melalui internet, aplikasi mobile.
(<https://lapor.go.id>)

9. PENYAMPAIAN DAN PEMBETULAN SPTPD / e-SPTPD (Pajak Air Tanah, Restoran, Hotel, Parkir, Hiburan, PPJ)

1. Surat Pemberitahuan Pajak Daerah (SPTPD)
2. Mengisi formulir laporan volume penggunaan / pengambilan air tanah khusus PAT
3. Melampirkan omzet / okupansi harian dalam satu bulan atas penjualan obyek pajak daerah
4. Berita Acara Pembetulan SPTPD / e-SPTPD

10. A. PERPANJANGAN MASA/TAHUN PAJAK (PAJAK REKLAME)

1. Mengisi formulir permohonan kepada Kepala BPPD
2. Surat pengantar Penerbitan SKPD dari Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu/ Perjanjian kontrak sewa reklame/ Foto copy SKPD Tahun lalu/ Surat pemberitahuan reklame
3. Fotocopy KTP
4. Surat pernyataan kesanggupan mengurus ijin reklame bermaterai Rp10.000,-

B. PEMASANGAN BARU (PAJAK REKLAME)

a. REKLAME TETAP :

1. Mengisi formulir permohonan kepada Kepala BPPD
2. Surat pengantar penerbitan SKPD dari Dinas DPMPTSP/rekomendasi dari DPMPTSP/perjanjian kontrak sewa reklame / surat hasil pemeriksaan lapangan
3. Foto /Design Reklame
4. Fotocopy KTP
5. Surat pernyataan kesanggupan mengurus ijin reklame (reklame tetap) bermaterai Rp 10.000,-

b. REKLAME INSIDENTIL :

1. Mengisi formulir permohonan kepada Kepala BPPD
2. Foto /Design Reklame/Materi Reklame

3. Fotocopy KTP
4. Fotocopy bukti pembayaran / surat pernyataan kesanggupan pembayaran pemakaian kekayaan Negara / kekayaan daerah / surat pernyataan kesanggupan pembayaran retribusi daerah dari Dinas terkait
5. Surat pernyataan kesanggupan mengurus ijin reklame dan kesanggupan membongkar reklame bermaterai Rp10.000,-

11. MUTASI OBJEK PAJAK / WAJIB PAJAK

1. Mengisi formulir permohonan
2. Surat kuasa (bila pengurusan permohonan ini dikuasakan) – Bermaterai
3. Mengisi SPOP termasuk Denah Lokasi Objek Pajak beserta NOP tetangga kanan / kiri dan LSPOP
4. Fotocopy SPPT PBB tahun berjalan
5. Foto copy KTP / SIM wajib pajak dan kuasanya
6. Foto copy kepemilikan tanah berupa Sertifikat / Letter C / Petok D (legalisir / menunjukkan asli)
7. Foto copy bukti peralihan tanah berupa akte jual beli / PPJB/ Ikatan jual beli desa / kelurahan/ surat keterangan waris dilegalisir PPAT / desa / kelurahan.
8. Surat pernyataan bahwa berkas sudah sesuai dengan aslinya (Bermaterai).
9. Melunasi tunggakan (print out)

12. MUTASI PENGGABUNGAN OBYEK - SUBYEK

1. Mengisi formulir permohonan
2. Surat kuasa (bila pengurusan permohonan ini dikuasakan) – Bermaterai
3. Fotocopy SPPT PBB P-2 tahun berjalan
4. Foto copy KTP / SIM wajib pajak dan kuasanya
5. Foto Obyek (tanah dan/atau bangunan)
6. Mengisi SPOP termasuk Denah Lokasi Objek Pajak beserta NOP tetangga kanan / kiri dan LSPOP
7. Denah / peta harus digambar sesuai ketentuan :

- Pecah : lokasi sisa induk dan lokasi OP baru / jalan terdekat harus digambar
 - Alih obyek : OP dan lokasi tetangga berhimpit / jalan terdekat harus digambar
8. Foto copy kepemilikan tanah berupa Sertifikat / akta jual beli / PPJB / Letter C / Petok D (legalisir / menunjukkan asli)
 9. Foto copy bukti peralihan tanah berupa akte jual beli / PPJB (yang dilegalisir / menunjukkan aslinya) / Ikatan jual beli desa / kelurahan/ surat keterangan waris lainnya dilegalisir PPAT / desa / kelurahan.
 10. Foto copy surat keterangan alih fungsi tanah / ijin pengeringan dari instansi berwenang bagi yang berasal dari tanah basah / surat ijin persetujuan pemanfaatan ruang (IP2R) untuk bidang tanah <1ha
 11. Foto copy surat ijin lokasi untuk bidang tanah >1ha
 12. Foto copy site plan yang dikeluarkan oleh instansi berwenang
 13. Surat pernyataan bahwa berkas sudah sesuai dengan aslinya (Bermaterai), .
 14. Melunasi tunggakan (print out)

13. MUTASI PECAH OBYEK - SUBYEK

1. Mengisi formulir permohonan
2. Surat kuasa (bila pengurusan permohonan ini dikuasakan) – Bermaterai
3. Fotocopy SPPT PBB P-2 tahun berjalan
4. Foto copy KTP / SIM wajib pajak dan kuasanya
5. Foto Obyek (tanah dan/atau bangunan)
6. Mengisi SPOP termasuk Denah Lokasi Objek Pajak beserta NOP tetangga kanan / kiri dan LSPOP
7. Denah / peta harus digambar sesuai ketentuan :
 - Pecah : lokasi sisa induk dan lokasi OP baru / jalan terdekat harus digambar
 - Alih obyek : OP dan lokasi tetangga berhimpit / jalan terdekat harus digambar
8. Foto copy kepemilikan tanah berupa Sertifikat / akta jual beli / PPJB / Letter C / Petok D (legalisir / menunjukkan asli)
9. Foto copy bukti peralihan tanah berupa akte jual beli / PPJB(yang dilegalisir / menunjukkan aslinya)/Ikatan jual beli desa / kelurahan/ surat keterangan waris lainnya dilegalisir PPAT / desa / kelurahan.
10. Foto copy surat keterangan alih fungsi tanah / ijin pengeringan dari instansi berwenang bagi yang berasal dari tanah basah / surat ijin persetujuan pemanfaatan ruang (IP2R) untuk bidang tanah <1 ha

11. Foto copy surat ijin lokasi untuk bidang tanah >1 ha
12. Foto copy site plan yang dikeluarkan oleh instansi berwenang
13. Surat pernyataan bahwa berkas sudah sesuai dengan aslinya (Bermaterai)
14. Melunasi tunggakan (print out)

14. PEMBETULAN / KEBERATAN

1. Mengisi formulir permohonan kepada Kepala BPPD;
2. Surat kuasa (bila pengurusan permohonan ini dikuasakan) – Bermaterai.
3. Asli SPPT (pembetulan tahun berjalan)/Fotocopy SPPT (pembetulan tahun depan)
4. Foto copy KTP / SIM wajib pajak dan kuasanya
5. Foto copy SPPT tetangga untuk keberatan NJOP Bumi
6. Mengisi SPOP (Tanah) dan LSPOP (Bangunan)
7. Foto Obyek Pajakyang sesuai dan jelas
8. Foto copy kepemilikan tanah (Sertifikat), Letter C/Petok D/Peta Bidang atau bukti peralihan hak berupa AJB,PPJB,AktaJual beli desa/kelurahan (legalisir / menunjukkan asli)
9. Surat Keterangan Desa/Kelurahan bahwa WP belum pernah menerima SPPT dan/atau bukti lainnya
10. Surat pernyataan bahwa berkas sudah sesuai dengan aslinya (Bermaterai)
11. Fotocopy. Nomor rekening WP/kuasa
12. Melunasi tunggakan (print out)

15. PEMBATALAN / PENGHAPUSAN

1. Mengisi formulir permohonan
2. Surat kuasa (bila pengurusan permohonan ini dikuasakan) – Bermaterai.
3. SPPT asli tahun berjalan dan fotocopy SPPT PBB-P2 (ganda)
4. Foto copy KTP / SIM wajib pajak dan kuasanya
5. Surat pernyataan bahwa berkas sudah sesuai dengan aslinya (Bermaterai).
6. Melunasi tunggakan (print out)

16. LEGALISIR

a. PBB – P2

1. SPPT asli
2. Fotocopy SPPT
3. Melunasi tunggakan (print out)

b. PAJAK REKLAME

1. Surat permohonan dari WP
2. Fotocopy SKPD

17. PEMERIKSAAN DAN TANGGAPAN SPHP NPOP BPHTB (ADMINISTRASI & LAPANGAN)

Melampirkan dokumen elektronik berupa :

1. KTP / KITAS WP pribadi dan NPWP khusus wajib pajak badan
2. SPPT PBB-P2 / SK NJOP
3. Bukti kepemilikan tanah (sertifikat), letter C / petok D / peta bidang / SK pemberian hak
4. Foto Obyek BPHTB yang jelas dan sesuai
5. Bukti kwitansi / tanda jadi / surat pernyataan transaksi / Brosur terakhir (rumah baru) / SPR / persetujuan kredit bank / PPJB/ SKPDLB / bukti bayar sebelumnya / keterangan waris / KK penerima hak
6. Surat pernyataan bahwa berkas sudah sesuai dengan aslinya (Bermaterai).

18. a. VALIDASI (BPHTB) di BPPD

1. Form permohonan (+isi LSPOP, khusus ada penambahan bangunan)
2. Foto copy KTP pembeli / NPWP (wajib pajak badan)
3. Foto copy SPPT PBB/SK NJOP sesuai tahun terutangnya pajak
4. Foto copy kepemilikan tanah / sertifikat / peta bidang
5. Foto Obyek BPHTB (Bumi / Bangunan, khusus bangunan tampak jalan dan nomor rumah)
6. Foto copy kartu keluarga dan keterangan waris khusus peralihan dalam hubungan keluarga sedarah dalam garis keturunan lurus satu derajat ke atas / kebawah termasuk suami istri

7. Brosur terakhir (rumah baru)
8. Fotocopy Sertifikat (sesuai jumlah sertifikat)
9. Foto copy Surat Pesanan Rumah (SPR) atau Perjanjian Pengikatan Jual Beli (PPJB)/bukti lain
10. Fotocopy bukti pelunasan SSPD BPHTB 3 rangkap
11. Fotocopy SPHP

b.VALIDASI (BPHTB) di Badan Pertanahan Nasional (BPN)

1. SSPD BPHTB yang sudah di validasi
2. Bukti pembayaran PPh Final (Jika ada)
3. Bukti AJB / Akta Pelepasan (Jika ada)

3. SISTEM, MEKANISME DAN PROSEDUR

Prosedur Pelayanan pajak merupakan rangkaian proses tata kerja yang berkaitan satu sama lain sehingga menunjukkan adanya tahapan secara jelas dan pasti yang harus di tempuh dalam rangka penyelesaian pelayanan perizinan. Prosedur pelayanan ini bersifat sederhana, tidak berbelit belit, mudah dipahami dan mudah di laksanakan serta di wujudkan dalam bentuk Bagan Alir.

Mekanisme dan Prosedur pelayanan pajak yang dilaksanakan pada Badan Pelayanan Pajak Daerah Kabupaten Sidoarjo mulai dari proses permohonan masuk sampai dengan pengambilan hasil jadi di Customer Service, sebagaimana tertuang pada Lampiran.

4. JANGKA WAKTU PENYELESAIAN

NO	JENIS LAYANAN	KETERANGAN
1	Pendaftaran Objek Pajak Baru	12 Hari Kerja
2	Pengurangan / Penghapusan Sanksi Administratif	30 Hari Kerja
3	Pengurangan Ketetapan Pajak Daerah	20 Hari Kerja
4	Pengembalian Kelebihan Pembayaran (Restitusi)	45 Hari Kerja
5	Pemindahbukuan	5 Hari Kerja
6	Pembayaran Angsuran Pajak	30 Hari Kerja
7	Pembatalan Pembayaran dalam satu hari	1 Hari Kerja

NO	JENIS LAYANAN	KETERANGAN
8	Pelayanan Respon Atas Pengaduan	5 Hari Kerja
9	Penyampaian dan Pembetulan SPTPD / e-SPTPD	1 Hari Kerja
10	Perpanjangan Masa / Tahun Pajak dan Pemasangan Baru	1 Hari Kerja
11	Mutasi Objek Pajak / Wajib Pajak	9 Hari Kerja
12	Mutasi Penggabungan Obyek-Subyek	12 Hari Kerja
13	Mutasi Pecah Obyek-Subyek	12 Hari Kerja
14	Pembetulan / Keberatan	7 Hari Kerja
15	Pembatalan / Penghapusan	7 Hari Kerja
16	Legalisir	1 Hari Kerja
17	Pemeriksaan dan Tanggapan SPHP NPOP BPHTB (Administrasi)	2 Hari Kerja
	Pemeriksaan dan Tanggapan SPHP NPOP BPHTB (Lapangan)	5 Hari Kerja
18	Validasi	1 Hari Kerja

5. BIAYA / TARIF

Semua Pelayanan tidak dikenai Biaya

6. PRODUK PELAYANAN

a. Surat Keputusan

- Pengurangan Pajak PBB P-2
- Pembatalan Pajak PBB P-2
- Penundaan tanggal Jatuh Tempo
- Penentuan Kembali tanggal Jatuh Tempo
- Pengembalian Kelebihan Pembayaran (Restitusi)

- Pemindahbukuan
- Keringanan (angsuran)
- Penghapusan Piutang
- Pengurangan Penghapusan Sanksi Administrasi

b. Surat Pemberitahuan

- Surat Pemberitahuan Pajak Terutang (SPPT)
- Surat Ketetapan Pajak Daerah (SKPD)
- Surat Pemberitahuan Pajak Daerah (SPTPD)
- Surat Ketetapan Pajak Daerah Kurang Bayar (SKPDKB)
- Surat Ketetapan Pajak Daerah Lebih Bayar (SKPDLB)
- Surat Ketetapan Pajak Daerah Nihil (SKPDN)
- Surat Tagihan Pajak Daerah (STPD)
- Surat Teguran 1 dan 2 (ST)

c. Surat Keterangan NJOP

7. SARANA, PRASARANA DAN/ATAU FASILITAS

Untuk menunjang kelancaran pelaksanaan tugas dan fungsi Badan Pelayanan Pajak Daerah Kabupaten Sidoarjo telah tersedia Sarana dan Prasarana meliputi:

a. Tempat pelayanan dengan ketersediaan fungsi ruang, antara lain :

- Ruang Kepala Badan
- Ruang Sekretaris
- Ruang Kepala Bidang
- Ruang Kepala Sub Bagian dan Kepala Sub Bidang
- Ruang pemrosesan berkas

- Ruang tunggu pelayanan
- Ruang konsultasi
- Ruang Laktasi ASI (Ibu Menyusui)
- Loker Pembayaran (Bank Jatim)
- Ruang Tamu
- Ruang Server
- Ruang Scan Berkas Pelayanan
- Ruang Arsip
- Masjid
- Toilet (kamar mandi tamu dan pegawai)
- Kantin
- Areal parkir dan pos keamanan
- Area bermain anak
- Sarana bagi WP berkebutuhan khusus / difable
- Sarana charge gadget

b. Sarana kantor untuk memberikan pelayanan, yang meliputi:

- Kendaraan Operasional
- Petugas Informasi dan pelayanan
- Nomor antrian
- Mesin Touch screen Kepuasan Wajib Pajak
- Sistem Monitoring Berkas
- Media TV, dan Surat Kabar
- Interaktif double monitor di loket pelayanan
- Kursi Roda
- Alat Pemadam Kebakaran

- Papan meeting point
- CCTV, Kamera Digital, dan Handycam
- Proyektor dan screen
- Scaner dan Printer
- Komputer, Notebook
- Telepon, faksimile, Air, dan Listrik
- Jaringan Internet
- Genset
- Meubelair
- Papan informasi
- Ruang tunggu
- SMS Gateway
- Buku SPP dan Profil BPPD
- DII

8. KOMPETENSI PELAKSANA

Jabatan	:	Petugas Informasi
Pendidikan	:	Minimal D3
Pelatihan	:	<ul style="list-style-type: none"> • Administrasi Perpajakan Daerah • Pelatihan Publik Relation • Pelatihan Pelayanan Prima
Keterampilan/Pengetahuan	:	<ul style="list-style-type: none"> • Mampu melakukan analisa terhadap permasalahan • Mampu memberikan informasi

		secara baik dan benar kepada Wajib Pajak
Pengalaman Kerja	:	Minimal 1 tahun
Jumlah Personil	:	3 orang

Jabatan	:	Penerima Berkas / Customer Service
Pendidikan	:	Minimal D3
Pelatihan	:	<ul style="list-style-type: none"> • Administrasi Perpajakan Daerah • Pelatihan Publik Relation • Pelatihan Pelayanan Prima
Keterampilan/Pengetahuan	:	<ul style="list-style-type: none"> • Mampu melakukan analisa terhadap permasalahan • Mampu melakukan pelayanan secara efektif dan efisien
Pengalaman Kerja	:	Minimal 2 tahun
Jumlah Personil	:	5 orang

Jabatan	:	Koordinator Pelayanan
Pendidikan	:	Minimal D3 / S1
Pelatihan	:	<ul style="list-style-type: none"> • Administrasi Perpajakan Daerah • Pelatihan Proses Bisnis PBB • Pelatihan Publik Relation • Pelatihan Pelayanan Prima
Keterampilan/Pengetahuan	:	<ul style="list-style-type: none"> • Mampu melakukan analisa terhadap

Jabatan	:	Koordinator Pelayanan
		permasalahan <ul style="list-style-type: none"> • Mampu melakukan pelayanan secara efektif dan efisien • Menguasai komputer
Pengalaman Kerja	:	Minimal 3 tahun
Jumlah Personil	:	1 orang

Jabatan	:	Pelaksana Bidang
Pendidikan	:	Minimal D3 / S1
Pelatihan	:	<ul style="list-style-type: none"> • Administrasi Perpajakan Daerah • Pelatihan Proses Bisnis PBB • Pelatihan Publik Relation • Pelatihan Pelayanan Prima
Keterampilan/Pengetahuan	:	<ul style="list-style-type: none"> • Mampu mengoperasikan komputer ; • Memahami proses bisnis PBB ; • Memahami basis data PBB ;
Pengalaman Kerja	:	Minimal 3 tahun
Jumlah Personil	:	10 Orang

9. PENGAWASAN INTERNAL

Pengawasan internal dilaksanakan agar penyelenggaraan pelayanan Pajak Daerah sesuai dengan Standar Pelayanan Publik yang telah ditetapkan, untuk itu perlu ada pengendalian secara terus menerus yang dilakukan oleh atasan langsung terhadap bawahannya secara preventif atau represif agar pelaksanaan tugas bawahan berjalan secara efektif dan efisien sesuai dengan program / kegiatan.

Pengawasan internal yang diberlakukan di Badan Pelayanan Pajak Daerah Kabupaten Sidoarjo yaitu:

- Pengawasan melekat yang dilaksanakan oleh setiap atasan secara struktural baik yang menyangkut aspek teknis maupun administratif sesuai dengan tugas pokok dan fungsi yang dilaksanakan setiap hari dengan penerapan SKP (Sasaran Kerja Pegawai)
- Audit internal dilaksanakan oleh Tim Auditor Internal Badan Pelayanan Pajak Daerah Kabupaten Sidoarjo
- Penandatanganan Pakta Integritas bagi seluruh Aparatur Sipil Negara Badan Pelayanan Pajak Daerah Kabupaten Sidoarjo.

10. PENANGANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN

Untuk memperoleh umpan balik dari masyarakat atas fasilitas pelayanan yang diberikan oleh Badan Pelayanan Pajak Daerah Kabupaten Sidoarjo berupa tersedianya akses kepada masyarakat untuk memberikan informasi, saran/tanggapan/pendapat, complaint/pengaduan. Adapun mekanisme dan penyelesaian penanganan pengaduan serta rekapitulasi aduan tertuang dalam tabel berikut:

PENGADUAN PENGUNJUNG DI LOKET PENDAFTARAN		
SARANA PENGADUAN	PENCATATAN	Jangka Waktu respon
Pengaduan Langsung	Data Pengaduan	Max 4 (empat) hari kerja
Kotak Saran	Kotak Saran	Max 4 (empat) hari kerja
Pengaduan melalui Telepon / hotline	Data Pengaduan	Max 4 (empat) hari kerja
Website resmi BPPD / Laporan	Data Pengaduan	Max 7 (tujuh) hari kerja

- **Kotak Saran** dibuka setiap hari kerja di akhir pelayanan oleh Petugas Layanan pengaduan. Apabila ada pengaduan, selanjutnya dicatat dalam **Data Pengaduan**.
- Pengaduan melalui Telepon dicatat dalam buku pengaduan.

- Dari semua pengaduan yang masuk melalui berbagai sarana pengaduan yang sudah direkam dalam **Data Pengaduan** oleh Koordinator Pelayanan, selanjutnya dilaporkan kepada Sekretaris BPPD.
- Sekretaris menindaklanjuti pengaduan, membahas dan menyelesaikan bersama bidang terkait dan melaporkan kepada Kepala BPPD.
- BPPD menyampaikan informasi penyelesaian pengaduan kepada Wajib Pajak.
- Pengaduan secara langsung di meja informasi akan dicatat dalam **Data Pengaduan** oleh pengunjung.
- Pengaduan melalui Website Resmi BPPD/Lapor akan dibahas oleh Tim Pengelola Website untuk ditindaklanjuti

11. JUMLAH PELAKSANA

Dari 9 jenis pajak daerah yang dikelola Badan Pelayanan Pajak Daerah Kabupaten Sidoarjo dilaksanakan oleh 73 orang pelaksana/staf yang tersebar di Sekretariat, Bidang Pajak Daerah I, Bidang Pajak Daerah II, Bidang Pajak Daerah III dimana pembagiannya disesuaikan dengan keahlian teknis dan administrasi serta beban kerja di masing – masing bidang.

12. JAMINAN PELAYANAN

Untuk kompensasi yang dilaksanakan di Badan Pelayanan Pajak Daerah Kabupaten Sidoarjo adalah apabila dalam pemrosesan permohonan ada kesalahan atau keterlambatan penyelesaiannya karena faktor internal dari Badan Pelayanan Pajak Daerah Kabupaten Sidoarjo maka kompensasinya adalah :

- a. Pemberitahuan langsung melalui telepon / sms sebagai awal informasi;
- b. Mengantar produk pelayanan sampai ke pemohon sesuai alamat.

Dan upaya dalam rangka sapu bersih pungutan liar (saber pungli) dan bebas dari calo telah difasilitasi, sebagai berikut :

- Surat Pernyataan tidak menerima dan memberikan sesuatu dalam bentuk apapun, antara petugas tinjau lapang dengan Wajib pajak;
- Pemeriksaan berkas permohonan oleh petugas Informasi sebelum diterima dan diperiksa oleh Customer Service (CS).

13. JAMINAN KEAMANAN DAN KESELAMATAN PELAYANAN

Jaminan keamanan dan keselamatan kepada pelanggan dengan memberikan sarana dan prasarana yang cukup memadai mulai dari gedung dan fasilitas pendukung, termasuk keamanannya dengan petugas keamanan di pos penjagaan, ruang pelayanan dan tempat parkir yang representatif, sehingga akan

memberikan rasa aman. Badan Pelayanan Pajak Daerah Kabupaten Sidoarjo dalam memberikan pelayanan berdasarkan tugas pokok dan fungsinya sesuai dengan peraturan yang telah ditetapkan.

14. EVALUASI KINERJA PELAKSANA

Pelaksanaan evaluasi kinerja terhadap pelaksanaan pelayanan Pajak Daerah di lakukan melalui :

- a. Pelaksanaan Rapat Tinjau Manajemen (RTM) dilaksanakan minimal 1 kali setahun, dimaksudkan untuk mengevaluasi hal-hal yang bersifat mendesak untuk segera ditindaklanjuti, seperti: hasil penerapan Sistem Manajemen Mutu (ISO 9001 : 2015), pelayanan Pajak terkait persyaratan, kebutuhan sumber daya serta pencapaian sasaran mutu.
- b. Audit Internal, dilaksanakan oleh Tim Auditor Badan Pelayanan Pajak Daerah Kabupaten Sidoarjo sebanyak 1 kali dalam setahun yakni pada Semester pertama.
- c. Audit Eksternal, dilaksanakan oleh WQA Indonesia setahun sekali pada semester kedua.
- d. Pemberian Reward and Punishment yaitu untuk meningkatkan tertib administrasi, disiplin dan melakukan penilaian kinerja staf pelaksana setiap tribulan, serta dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan Pajak daerah kepada masyarakat. Pelaksanaan Reward and Punishment ditetapkan dengan SK Kepala Badan Pelayanan Pajak Daerah Kabupaten Sidoarjo dengan kriteria penilaian terdiri dari 2 (dua) aspek yaitu :
 - Disiplin;
 - Kinerja.
- e. Penyusunan SKM Tahun 2020 sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survey Kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik dengan 9 indikator diantaranya adalah:
 - Persyaratan
 - Prosedur
 - Waktu
 - Biaya/tarif
 - Produk spesifikasi pelayanan
 - Kompetensi pelaksana
 - Perilaku pelaksana
 - Penanganan pengaduan, saran dan masukan

- Sarana dan prasarana

Berdasarkan hasil perhitungan diperoleh nilai Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan publik pada Badan Pelayanan Pajak Daerah adalah **3,517 dengan Kualitas Pelayanan "B" ~ Baik dan rata - rata Nilai Konversi 87,932**. Terdapat beberapa variabel yang dianggap masih kurang dan perlu ditingkatkan kinerjanya yaitu Variabel Kemudahan Prosedur Pelayanan dimana Prosedur Sulit dan berbelit-belit. Variabel Kemampuan Petugas Pelayanan yang dinilai responden bahwa Petugas tidak mengetahui Informasi yang dibutuhkan/ditanyakan oleh responden.

III. MONITORING DAN EVALUASI

Implementasi Standar Pelayanan Publik ini secara terus menerus selalu dipantau pelaksanaannya. Pemantauannya tidak hanya terkait dengan sejauhmana pelayanan telah memenuhi standar pelayanan publik yang telah ditetapkan tetapi juga terkait dengan aspek manajemen dalam penyelenggaraan pelayanan pajak daerah.

Badan Pelayanan Pajak Daerah Kabupaten Sidoarjo yang sebelumnya bernama Dinas Pendapatan Pengelolaan Keuangan dan Aset Kabupaten Sidoarjo sudah menerapkan Sistem Manajemen Mutu ISO sejak Tahun 2014 dan pada tahun 2019 telah dilakukan Upgrade menjadi Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 secara konsisten mulai dari pimpinan sampai staf paling bawah, penerapan sistem manajemen mutu diharapkan melakukan perbaikan/peningkatan kualitas pelayanan dari tahun ke tahun atau selalu melaksanakan perubahan kearah yang lebih baik dengan terobosan dan inovasi-inovasi baru.

Dengan melakukan pemantauan pada pelaksanaan Standar Pelayanan Publik maupun penerapan sistem manajemen mutu dengan harapan akan tercipta peningkatan kepuasan pelayanan. Adapun implementasi Monitoring dan Evaluasi yang telah dilaksanakan di Badan Pelayanan Pajak Daerah Kabupaten Sidoarjo melalui :

a. Monitoring :

- Audit Eksternal, dilaksanakan oleh WQA Indonesia setahun sekali pada semester kedua;
- Audit Internal, dilaksanakan oleh Tim Auditor Badan Pelayanan Pajak Daerah Kabupaten Sidoarjo sebanyak 1 kali dalam setahun yakni pada semester pertama;
- Pemeriksaan terhadap Wajib Pajak
- Uji petik terhadap wajib pajak
- Pemasangan alat pemantau transaksi Wajib Pajak

b. Evaluasi :

- Rapat Tinjau Manajemen (RTM) dilaksanakan minimal 1 kali dalam setahun;
- Audit Internal, dilaksanakan oleh Tim Auditor Badan Pelayanan Pajak Daerah Kabupaten Sidoarjo sebanyak 1 kali dalam setahun yakni pada semester pertama.
- Audit Eksternal (Renewal Sertifikasi), dilaksanakan oleh WQA Indonesia setahun sekali pada semester kedua.
- Pemberian Reward and Punishment yaitu untuk meningkatkan tertib administrasi, disiplin dan untuk mengetahui tingkat kinerja staf pelaksana secara periodik;
- Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) oleh lembaga independen dari unsur Perguruan Tinggi dan Konsultan yang dilaksanakan setahun sekali dilakukan Bagian Organisasi Setda;
- Membuat Laporan penerimaan Pajak Daerah kepada Bupati Sidoarjo;
- Membuat laporan perkembangan jumlah produk layanan kepada Bupati Sidoarjo setiap bulan;
- Membuat Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (LAKIP) dilaksanakan setiap tahun;
- Melakukan evaluasi Laporan Bulanan dari Notaris;
- Rapat evaluasi Kinerja yang dilakukan secara berkala setiap minggu dan setiap bulan.

IV. INOVASI DAN PENGEMBANGAN

Dalam rangka memberikan kemudahan kepada para wajib pajak dalam melaporkan transaksi, perhitungan pajak daerah secara online, dan membayarkan pajaknya secara online melalui *Teller/ATM* dan / *channel* lainnya, BPPD melakukan inovasi aplikasi dan pengembangan aplikasi :

A. INOVASI

1. e - BPHTB

Aplikasi pengelolaan Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan serta pelaporan akta bulanan PPAT secara online berbasis web.

Aplikasi e-bphtb juga terkoneksi secara online dengan Channel pembayaran yaitu Bank Mandiri, Bank Jatim dan Kantor Pos.

Aplikasi e-bphtb terintegrasi dengan database PBB sehingga Wajib Pajak langsung memperoleh perubahan SPPT PBB nya sekaligus dalam satu permohonan BPHTB.

URL :<https://bphtb.pajakdaerah.sidoarjoakab.go.id/>

2. e – SPTPD

Aplikasi pengelolaan (pendaftaran NPWPD, pembuatan NIOP dan pelaporan Surat Pemberitahuan Pajak Daerah (SPTPD)) Pajak Hotel, Restoran, Hiburan, Parkir, PPJ, dan PAT secara online. Aplikasi ini terkoneksi online dengan Bank Mandiri, Bank Jatim dan Kantor Pos.

URL :<https://sptpd.pajakdaerah.sidoarjoakab.go.id/>

3. e – PBB

Aplikasi pengelolaan dan formulir permohonan Pajak Bumi dan Bangunan Perkotaan dan Perdesaan (PBB P2) secara online.

Aplikasi ini digunakan untuk mengetahui Informasi tagihan pajak PBB dan informasi tentang PBB sesuai NOP bisa diakses melalui web atau aplikasi android di Playstore.

URL :<https://pbb.pajakdaerah.sidoarjoakab.go.id/>

Playstore: <https://play.google.com/store/apps/details?id=id.go.sidoarjoakab.dispenda.epbb&hl=in>

4. Tanda Tangan Elektronik (TTE)

Aplikasi tentang pengelolaan dokumen pajak PBB dan pajak daerah lainnya secara elektronik.

Dengan Aplikasi Tanda Tangan Elektronik Badan Pelayanan Pajak Daerah Kabupaten Sidoarjo tidak perlu lagi membuat dokumen SPPT, STPD, SKPD, Surat Teguran secara manual karena sudah bisa dibuat secara online dan terkoneksi dengan database ketetapan maupun pembayaran pajak daerah.

Dokumen yang bisa dibuat antara lain sebagai berikut :

- SKNJOP
- SKPD
- STPD
- Surat Teguran 1
- Surat Teguran 2

5. e - SPPT PBB P2 (Cetak Mandiri)

Aplikasi tentang pencetakan Surat Pemberitahuan Pajak Terutang Pajak Bumi dan Bangunan Perkotaan dan Perdesaan (SPPT PBB P2) yang dapat dilakukan sendiri oleh Wajib Pajak secara online.

URL :<https://sppt.pajakdaerah.sidoarjokab.go.id/>

B. PENGEMBANGAN

1. Konfirmasi Status Wajib Pajak (KSWP) / Tax Clearance

Konfirmasi Status Wajib Pajak (KSWP) adalah tindak lanjut dari Permendagri Nomor 112 Tahun 2016 tentang Konfirmasi Status Wajib Pajak Dalam Pemberian Layanan Publik Tertentu di Lingkungan Pemerintah Daerah yang sudah ditindaklanjuti melalui Peraturan Bupati Nomor 22 Tahun 2019 tentang Tata Cara Pelaksanaan Konfirmasi Status Wajib Pajak yang bertujuan untuk mendorong kesadaran wajib pajak dalam membayar pajak daerah dan terwujudnya asas keseimbangan hak dan kewajiban dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

KSWP dilaksanakan pada pelayanan :

- Izin Mendirikan Bangunan (pada DPMPTSP/SiPADU dan Kecamatan/SiPRAJA)
- Izin Parkir (pada DPMPTSP)
- Izin Penyelenggaraan Reklame (pada DPMPTSP)
- Pelayanan Administrasi Kependudukan di tingkat Desa/Kelurahan (SiPRAJA)
- Pelayanan Pertanahan pada Kantor Pertanahan

Untuk mempermudah pelayanan untuk masyarakat dan OPD pelayanan (DPMPTSP, BPN, Kecamatan dan Kelurahan), KSWP/Tax Clearance menggunakan aplikasi E-KSWP/E-Tax Clearance.

2. SPPT CETAK MANDIRI (SPPT Online / e-SPPT)

Salah satu inovasi dari Badan Pelayanan Pajak Daerah Kabupaten Sidoarjo untuk memberikan kemudahan mendapatkan SPPT (Surat Pemberitahuan Pajak Terutang) PBB P2 dengan melakukan pencetakan SPPT PBB P2 secara mandiri.

PENUTUP

Standar Pelayanan Publik (SPP) merupakan pedoman dalam penyelenggaraan pelayanan Pajak Daerah di Badan Pelayanan Pajak Daerah Kabupaten Sidoarjo dengan maksud untuk meningkatkan kualitas pelayanan dengan prinsip pelayanan yaitu kejelasan, kesederhanaan, kepastian, terbuka, efisiensi, adil dan tepat waktu.

Standar Pelayanan Publik (SPP) di Badan Pelayanan Pajak Daerah Kabupaten Sidoarjo diketahui dan diinformasikan kepada masyarakat/Wajib Pajak sehingga masyarakat juga ikut serta melakukan pengawasan apabila terjadi penyimpangan dalam penyelenggaraan pelayanan Pajak Daerah.

Dengan disusunnya Standar Pelayanan Publik (SPP) mempunyai tujuan untuk inovasi dan perbaikan yang berkelanjutan perlu adanya komitmen pimpinan beserta staf serta menyadari sepenuhnya bahwa kepuasan Wajib Pajak adalah tanggung jawab kita semua.

Demikian dan semoga bermanfaat bagi kita semua.

Sidoarjo, 10 Mei 2021

Pit. KEPALA BADAN PELAYANAN PAJAK DAERAH
KABUPATEN SIDOARJO



ARI SURYONO, S.Sos, M.Si

NIP. 19750213 199311 1 001

Gambar Fasilitas Pelayanan Publik

RUANG KEPALA BADAN



RUANG SEKRETARIS



RUANG KABID PD I



RUANG KABID PD II



RUANG KABID PD III



RUANG RAPAT BPPD



MESIN ANTRIAN



RUANG PELAYANAN



RUANG TUNGGU PELAYANAN



LOKET PEMBAYARAN



RUANG LAKTASI



RUANG KONSULTASI



AREA PARKIR MOTOR



POS KEAMANAN



AREA PARKIR MOBIL



SARANA WP BERKEBUTUHAN KHUSUS /
KURSI RODA



SARANA WP BERKEBUTUHAN
KHUSUS / DISABILITAS



TOILET



PENDINGIN RUANGAN



SURAT KABAR



RUNING TEXT



ARENA BERMAIN ANAK



TOUCH SCREEN KEPUASAN WP



MESIN FOTOKOPI



CCTV



PAPAN INFORMASI IKM



SCANNER



PRINTER LASER



TELEVISI DAN MODEM WIFI



SARANA CHARGE HP



PELAYANAN PAJAK di Car Free Day



PELAYANAN PAJAK di MPP



JALUR EVAKUASI



TITIK KUMPUL (MEETING POINT)



PELAYANAN PAJAK di BPN



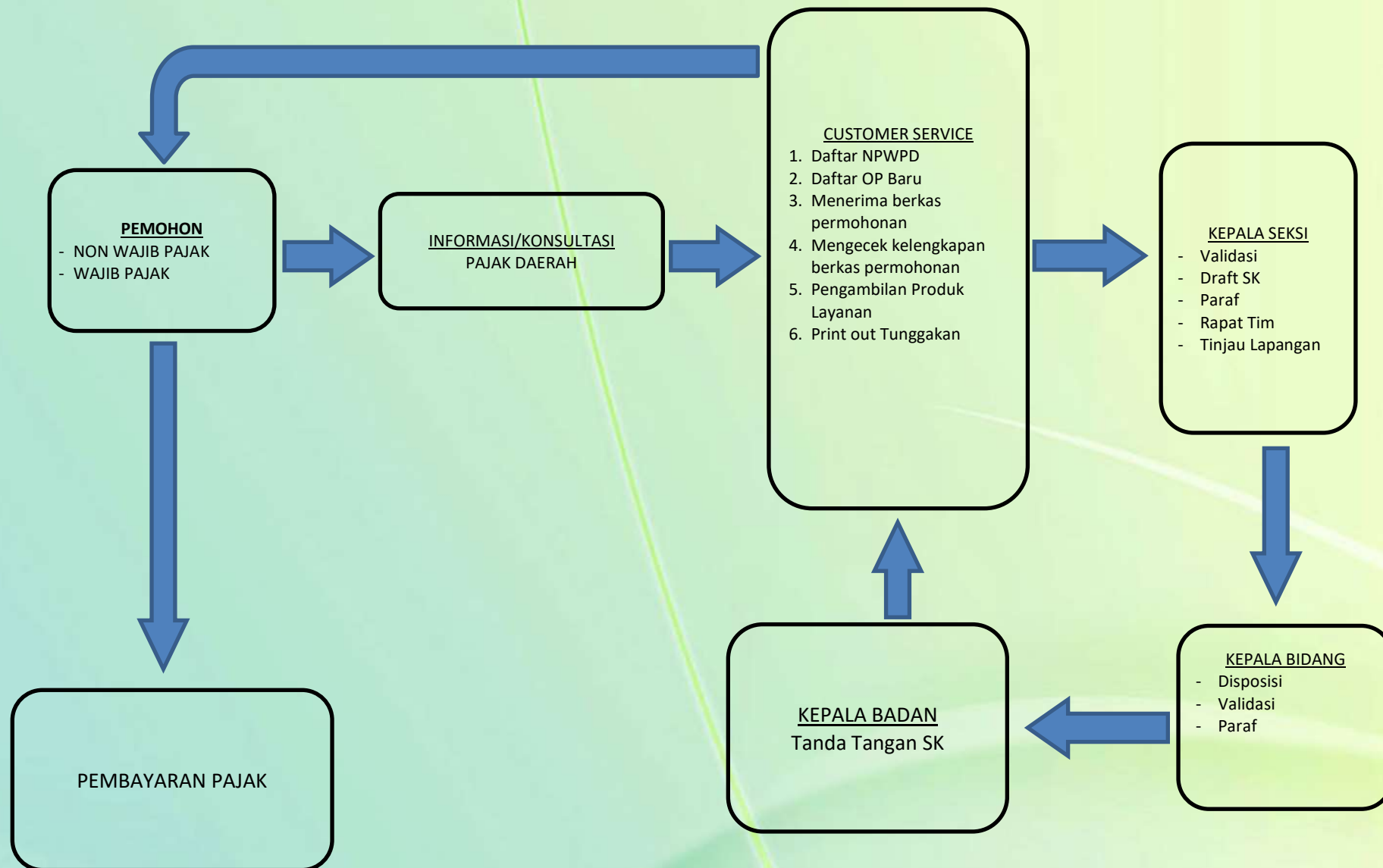
Bagan Alir

Penanganan Pengaduan



	URAIAN	JANGKA WAKTU RESPON
1.	<u>Pengaduan Langsung</u> Datang langsung ke kantor atau melalui telepon, yaitu dengan mengisi buku pengaduan dan konsultasi dengan petugas yang menangani (Bakomuhas dan pelaksana teknis)	Max. 4 (Empat) Hari Kerja
2.	<u>Pengaduan Tidak Langsung</u> Mengisi Form Pengaduan pada website BPPD : http://www.pajakdaerah.sidoarjoab.go.id email : pajakdaerah@sidoarjoab.go.id	Max. 7 (tujuh) Hari Kerja
3.	<u>Lapor Aspirasi dan Pengaduan Online Masyarakat</u> Melalui internet, aplikasi mobile. (https://lapor.go.id)	Max. 10 (sepuluh) Hari Kerja

Mekanisme/Bagan Alir Pelayanan Pajak Daerah



Prosedur Pelayanan

DIAGRAM SOP (STANDARD OPERATING PROCEDURE)
PENDAFTARAN OBJEK PAJAK BARU PAJAK HOTEL, RESTORAN, HIBURAN, PARKIR, REKLAME, PENERANGAN JALAN DAN AIR TANAH

NO	URAIAN PROSEDUR	PELAKSANA				MUTU BAKU			Keterangan	
		Wajib Pajak	Petugas Pelayanan	Kepala Sub Bidang	Kepala Bidang	Kelengkapan	Waktu	Output		
1	Mengisi dan menandatangani formulir pendaftaran sesuai dengan kelengkapan persyaratan serta menyerahkan kepada petugas pelayanan					1. KTP Pemilik/Penangguna Pajak/Ijin Usaha yang dimiliki 2. Foto Obyek 3. Koordinat Obyek 4. Mengisi data potensi 5. NPWP	15 Menit			
2	Menerima dokumen pendaftaran dari Wajib Pajak									
3	Menerima dokumen dan melakukan pemeriksaan kelengkapan dokumen, bila dokumen tidak lengkap maka dikembalikan kepada pemohon, bila dokumen lengkap diteruskan kepada Kepala Sub Bidang									
4	Melakukan verifikasi kesesuaian dokumen Pendaftaran Pajak Daerah, bila dokumen sesuai maka Kepala Sub Bidang memberikan tanda terima dokumen, bila dokumen tidak valid maka meminta perbaikan kepada pemohon									
5	Memberikan persetujuan berkas permohonan Pendaftaran Pajak Daerah							3 Hari		
6	Menyesuaikan basis data, melaksanakan tinjau lapang (untuk Pajak Air Tanah dan Pajak Penerangan Jalan), perekaman dan pemetaan data objek baru									
7	Pemberitahuan hasil pendaftaran objek pajak kepada Wajib Pajak							1 Hari		

**DIAGRAM SOP (STANDARD OPERATING PROCEDURE)
PENDAFTARAN OBJEK PAJAK BARU PBB**

NO	URAIAN PROSEDUR	PELAKSANA				MUTU BAKU			Keterangan	
		Wajib Pajak	Petugas Pelayanan	Kepala Sub Bidang	Kepala Bidang	Kelengkapan	Waktu	Output		
1	Mengisi dan menandatangani formulir pendaftaran sesuai dengan kelengkapan persyaratan serta menyerahkan kepada petugas pelayanan			N		1. Mengisi formulir permohonan 2. Surat Kuasa (bila dikuasakan bermaterai) 3. Mengisi SPOP dan LSPOP 4. FC KTP/SIM/KSK/pengenal lainnya 5. Bukti surat tanah (Sertifikat/letter C/petok D/keterangan lainnya) 6. Bukti peralihan (AJB/IJB/Pernyataan jual beli/keterangan lainnya) 7. surat pernyataan berkas sesuai aslinya (bermaterai) 8. Keterangan Kepala Desa bahwa objek pajak tidak terbit SPPT 9. Foto Copy sppt tetangga kanan kiri tahun berjalan dalam 1 blok	1 Hari			
2	Menerima dokumen pendaftaran dari Wajib Pajak									
3	Menerima dokumen dan melakukan pemeriksaan kelengkapan dokumen, bila dokumen tidak lengkap maka dikembalikan kepada pemohon, bila dokumen lengkap diteruskan kepada Kepala Sub Bidang		Y							
4	Melakukan verifikasi kesesuaian dokumen Pendaftaran Pajak Daerah, bila dokumen sesuai maka Kepala Sub Bidang memberikan tanda terima dokumen, bila dokumen tidak valid maka meminta perbaikan kepada pemohon	N		Y						
5	Memberikan persetujuan berkas permohonan Pendaftaran Pajak Daerah									
6	Menyesuaikan basis data, melaksanakan tinjau lapang, perekaman dan pemetaan data objek baru							10 Hari		
7	Pemberitahuan hasil pendaftaran objek pajak kepada Wajib Pajak							1 Hari		

**DIAGRAM SOP (STANDARD OPERATING PROCEDURE)
PEREKAMAN PEMBAYARAN BPHTB**

NO	URAIAN PROSEDUR	PELAKSANA				MUTU BAKU			Keterangan
		Wajib Pajak	Petugas Pelayanan	Kepala Sub Bidang	Kepala Bidang	Kelengkapan	Waktu	Output	
1	Mengisi dan menandatangani dokumen permohonan Perekaman Pembayaran BPHTB sesuai dengan kelengkapan persyaratan			N		1. Formulir permohonan WP 2. Bukti pembayaran asli 3. Surat Setoran Pajak Daerah (SSPD) 4. Fotokopi KTP Wajib Pajak/Kuasa 5. Surat Kuasa (Apabila permohonan dikuasakan)	30 Menit	Berkas permohonan	
2	menyerahkan dokumen permohonan Perekaman Pembayaran BPHTB kepada petugas pelayanan pajak								
3	Menerima dokumen dan melakukan pemeriksaan kelengkapan dokumen, bila dokumen tidak lengkap maka dikembalikan kepada pemohon, bila dokumen lengkap petugas memberikan tanda terima dokumen dan diteruskan kepada Kepala Sub Bidang			Y					
4	Melakukan pengecekan bukti pembayaran yang asli dengan Rekening Koran/Database pembayaran di sistem, bila dokumen valid maka diteruskan kepada Kepala Bidang, bila dokumen tidak valid maka dikembalikan kepada petugas pelayanan		N		Y		15 Menit	Disposisi pemrosesan berkas	
5	Memberikan persetujuan berkas permohonan Perekaman Pembayaran BPHTB								
6	Melakukan perekaman data pembayaran.						10 Menit	Bukti perekaman pembayaran	

DIAGRAM SOP (STANDARD OPERATING PROCEDURE)
PENGURANGAN / PENGHAPUSAN POKOK PAJAK/SANKSI PAJAK HOTEL, RESTORAN, HIBURAN, PARKIR, PENERANGAN JALAN, AIR TANAH DAN REKLAME

NO	URAIAN PROSEDUR	PELAKSANA				MUTU BAKU			Keterangan	
		Wajib Pajak	Petugas Pelayanan	Kepala Sub Bidang	Petugas Tinjau Lapang	Kelengkapan	Waktu	Output		
1	Mengisi dan menandatangani dokumen permohonan Pengurangan/Penghapusan Pokok Pajak/Sanksi kepada bupati					1. Mengisi formulir permohonan 2. Surat Kuasa (bila kepengurusan permohonan dikuasakan) 3. FC KTP/SIM Wajib Pajak dan/atau kuasanya 4. Lembar SPTPD/SKPD 5. Bukti Pendukung lainnya	1 hari kerja	Rekap progress kerja		
2	Menyerahkan dokumen permohonan Pengurangan/Penghapusan Pokok Pajak/Sanksi kepada petugas pelayanan pajak									
3	Menerima dokumen dan melakukan pemeriksaan kelengkapan dokumen, bila dokumen tidak lengkap maka dikembalikan kepada pemohon, bila dokumen lengkap diteruskan kepada Kepala Sub Bidang									
4	Meneliti Kesesuaian dan kebenaran dokumen permohonan pembatalan ketetapan, bila dokumen valid maka Kepala Sub Bidang memberikan tanda terima dokumen, bila dokumen tidak valid maka dikembalikan kepada pemohon							15 Menit		
5	Setelah menerima disposisi dari Kepala Sub Bidang, petugas tinjau lapang melakukan pemeriksaan kantor/lapangan sebagai bahan pertimbangan pemberian keputusan Kepala Badan dan/atau Bupati atas permohonan Pengurangan/Penghapusan Pokok Pajak/Sanksi yang domohonkan WP							Maks. 2 hari kerja	Berita acara pemeriksaan kantor/lapangan	
6	Membuat SK Kepala Badan atas permohonan Pengurangan/Penghapusan Pokok Pajak/Sanksi							5 Menit	Nota dinas dan draft SK Kepala Badan	
7	Mengoreksi dan memberikan paraf draft SK Kepala Badan							5 Menit		
8	Kepala Badan memberikan persetujuan atas permohonan Pengurangan/Penghapusan Pokok Pajak/Sanksi dengan menandatangani draft SK Kepala Badan							6 Menit	SK Kepala Badan	
9	Pengarsipan SK Kepala Badan dan pengambilan hasil keputusan oleh WP							5 Menit		

**DIAGRAM SOP (STANDARD OPERATING PROCEDURE)
PENGURANGAN ATAU PENGHAPUSAN SANKSI ADMINISTRATIF DAN/ATAU PENGURANGAN KETETAPAN PBB - P2**

NO	URAIAN PROSEDUR	PELAKSANA					MUTU BAKU			Keterangan		
		Wajib Pajak	Petugas Pelayanan	Kepala Sub Bidang	Petugas Tinjau Lapang	Kepala Bidang	Kepala Badan BPPD	Kelengkapan	Waktu		Output	
1	Mengisi dan menandatangani dokumen permohonan Pengurangan/Penghapusan Pokok Pajak/Sanksi atas SPPT PBB - P2 kepada bupati											
2	Menerima dokumen dan melakukan pemeriksaan kelengkapan dokumen, bila dokumen tidak lengkap maka dikembalikan kepada pemohon, bila dokumen lengkap diteruskan kepada Kepala Sub Bidang		N	N				1. Mengisi formulir permohonan 2. Surat Kuasa (bila kepengurusan permohonan dikuasakan) 3. FC SPPT tahun berjalan 4. FC KTP/SIM Wajib Pajak dan/atau kuasanya 5. FC SK Veteran/penslon pns/pumawirawan 6. Surat Keterangan Tidak Mampu bagi Wajib Pajak Orang Pribadi 7. Melunasi tunggakan 8. Laporan Keuangan dan SPT Tahunan WP Badan Tahun sebelumnya bagi WP Badan 9. Surat Pernyataan berkas sesuai aslinya (bermaterai)	1 hari kerja	Rekap progress kerja		
3	Meneliti Kesesuaian dan kebenaran dokumen permohonan Pengurangan/Penghapusan Pokok Pajak/Sanksi atas SPPT PBB - P2, bila dokumen valid maka Kepala Sub Bidang memberikan tanda terima dokumen, bila dokumen tidak valid maka dikembalikan kepada pemohon		Y									
4	Setelah menerima disposisi dari Kepala Sub Bidang, petugas tinjau lapang melakukan pemeriksaan kantor/lapangan sebagai bahan pertimbangan pemberian keputusan Kepala Badan dan/atau Bupati atas permohonan Pengurangan/Penghapusan Pokok Pajak/Sanksi atas SPPT PBB - P2 yang dimohonkan WP dan membuat SK Kepala Badan atas permohonan Pengurangan/Penghapusan Pokok Pajak/Sanksi atas SPPT PBB - P2			Y					1 hari			
5	Kasubbid menindaklanjuti hasil tinjau lapang dengan mengusulkan persetujuan pengurangan berupa SK Kepala Badan atau surat penolakan Kepala Badan								Maks. 6 hari kerja	Berita acara pemeriksaan kantor/lapangan		
6	Memberikan paraf Nota Dinas dan draft SK Kepala Badan atas permohonan WP untuk diteruskan ke Kepala Badan								1 hari	Nota dinas dan draft SK Kepala Badan		
7	Kepala Badan memberikan persetujuan atas permohonan Pengurangan/Penghapusan Pokok Pajak/Sanksi penagihan PBB perdesaan dan perkotaan wilayah I dengan menandatangani Telaah Staf usulan SK Bupati/ draft SK Kepala Badan								1 hari			
8	Kepala Sub Bidang meneruskan hasil jadi surat keputusan kepala Badan untuk diserahkan ke Pelayanan untuk disampaikan Wajib Pajak dan pengarsipan SK di Sub Bidang								1 hari	SK Kepala Badan		
9	Menerima hasil jadi Surat Keputusan Kepala Badan								1 hari kerja	Proses database		

**DIAGRAM SOP (STANDARD OPERATING PROCEDURE)
PENGURANGAN / PENGHAPUSAN POKOK PAJAK / SANKSI VERIFIKASI BPHTB**

NO	URAIAN PROSEDUR	PELAKSANA				MUTU BAKU			Keterangan		
		Wajib Pajak	Petugas Pelayanan	Kepala Sub Bidang	Petugas Tinjau Lapangan	Kelengkapan	Waktu	Output			
1	Mengisi dan menandatangani dokumen permohonan Pengurangan/Penghapusan Pokok Pajak/Sanksi Administrasi BPHTB kepada bupati					1. Mengisi formulir permohonan 2. Surat Kuasa (bila kepengurusan permohonan dikuasakan) 3. SPPT asli tahun berjalan dan FC SPPT 4. FC KTP/SIM Wajib Pajak dan/atau kuasanya 5. Surat Keterangan Desa/Kelurahan bahwa WP belum pernah menerima SPPT dan/atau bukti lainnya 6. FC. Nomor rekening WP/kuasa 7. Melunasi tunggakan berdasarkan perhitungan piutang ganda	1 hari kerja	Rekap progress kerja			
2	Menyerahkan dokumen permohonan Pengurangan/Penghapusan Pokok Pajak/Sanksi Administrasi BPHTB kepada petugas pelayanan pajak										
3	Menerima dokumen dan melakukan pemeriksaan kelengkapan dokumen, bila dokumen tidak lengkap maka dikembalikan kepada pemohon, bila dokumen lengkap diteruskan kepada Kepala Sub Bidang										
4	Meneliti Kesesuaian dan kebenaran dokumen permohonan Pengurangan/Penghapusan Pokok Pajak/Sanksi Administrasi BPHTB, bila dokumen valid maka Kepala Sub Bidang memberikan tanda terima dokumen, bila dokumen tidak valid maka dikembalikan kepada pemohon										
5	Setelah menerima disposisi dari Kepala Sub Bidang, petugas tinjau lapangan melakukan pemeriksaan kantor/lapangan sebagai bahan pertimbangan pemberian keputusan Kepala Badan dan/atau Bupati atas permohonan Pengurangan/Penghapusan Pokok Pajak/Sanksi Administrasi										
6	Membuat SK Kepala Badan atas permohonan Pengurangan/Penghapusan Pokok Pajak/Sanksi Verifikasi BPHTB										
7	Mengoreksi dan memberikan paraf draft SK Kepala Badan										
8	Kepala Badan memberikan persetujuan atas permohonan Pengurangan/Penghapusan Pokok Pajak/Sanksi Administrasi BPHTB dengan menandatangani draft SK Kepala Badan										
9	Pengarsipan SK Kepala Badan dan pengambilan hasil keputusan oleh WP										











DAFTAR SOP (STANDARD OPERATING PROCEDURE)
 BERKAS PERMOHONAN KELEMBAGAAN (REKABID) PAJAK DAERAH LARI DATAR 1.0/14

No.	Uraian Prosedur	Wajib Pajak	Pelayanan									Mutu Baku			Keterangan	
			Pelayanan	Ka Sub Bidang Pengendalian PD I	Kabid Pajak Daerah I	Sekretariat	Kepala Badan Pelayanan Pajak Daerah	Bagian Umum Setda Kab. Sidoarjo	Bagian Hukum Setda Kab. Sidoarjo	Bupat	SPKAD	Kelengkapan	Waktu	Output		
1	Wajib pajak menyerahkan 2 (dua) berkas permohonan Pengembalian Kelembagaan (Rekabid) Pajak Daerah Lainnya ke pelayanan															
2	Menerima 2 (dua) berkas permohonan, meneliti kelengkapan dokumen dan mendistribusikan permohonan kepada staf															
3	Menerima 2 (dua) berkas permohonan, meneliti kelengkapan, kesesuaian dan kebenaran berkas permohonan, 1 (satu) berkas diserahkan ke Kabid yang 1 (satu) berkas untuk dikirim ke Bagian Umum															
4	Bagian Umum menyampaikan berkas permohonan rekabid agar mendapat persetujuan Bupat															
5	Menerima berkas permohonan dan memberi disposisi ke Kasubbid, untuk memproses permohonan menunggu disposisi dari Bupat															
6	Menerima Disposisi dari Kabid, meneliti kelengkapan, kesesuaian dan kebenaran berkas permohonan dan menunggu disposisi dari Bupat untuk diproses rekabid															
7	Memberi persetujuan atas permohonan rekabid dengan memberikan disposisi untuk memproses rekabid															
8	Meneruskan disposisi ke SPKD															
9	Setelah menerima disposisi dari Bupat Kepala Badan memberikan disposisi agar memproses berkas permohonan rekabid															
10	Sekretariat menerima disposisi dan meneruskan ke Bidang Pajak daerah II untuk memproses rekabid															
11	Kabid menerima disposisi dari Kabid dan memerintahkan Kasubbid agar segera memproses rekabid															
12	Kasubbid menerima disposisi untuk membuat Nota Dinas, telah staf, Setda Aceh Perwakilan Kantor, SKPD/LS dan draft SK Bupat, memberikan paraf															

note: di atas, telah staf, SKPD/LS dan draft SK Bupat, memberikan paraf

No.	Urutan Prosedur	Wajib Pajak	Pelaksana									Mutu Baku			Keterangan	
			Pelayanan	Ka Sub Bidang Pengendalian PD I	Kabid Pajak Daerah I	Sekretariat	Kepala Badan Pelayanan Pajak Daerah	Bagian Umum Setda Kab. Sidoarjo	Bagian Hukum Setda Kab. Sidoarjo	Bupati	BPKAD	Kelengkapan	Waktu	Output		
13	Mengoreksi dan memberikan tanda tangan Nota Dinas, Telaah Staf, Berita Acara Pemeriksaan Kantor, paraf SKPDLB dan Draft SK Bupati												on-line dan offline Bupati	1 minggu		
14	Kepala Badan memberikan persetujuan atas permohonan restitusi dengan menandatangani Draft SK Bupati dan SKPDLB													1 hari		
15	Menerima persetujuan dari Kaban dan mengirimkan kepada Bupati Sidoarjo Berkas Permohonan yang dilengkapi dengan Telaah Staf, Berita Acara Pemeriksaan Kantor, SKPDLB dan Draft SK dan Draft SK Bupati kepada Bupati Sidoarjo melalui Bagian Umum													1 hari	Draft SK Bupati	
16	Menerima Draft SK dari BPPD dan meneruskan ke Bagian Hukum													1 hari		
17	Mengoreksi dan memberikan paraf SK Bupati													max 5 hari		
18	Memberikan persetujuan permohonan restitusi dengan menandatangani SK Bupati												Draft SK Bupati	max 18 hari		
19	Memberikan nomer SK Bupati													1 hari	SK Bupati	
20	Menerima SK Bupati dan serta berkas asli diserahkan ke sekretariat (Kasubag Keuangan) untuk proses pencairan													1 hari kerja		
21	Sekretariat membuat SPP dan SPM beserta kelengkapannya ke BPKAD (BUD)												SPP dan SPM	2 hari kerja		SPP dan SPM
22	BPKAD membuat SP2D untuk dilakukan pencairan melalui Bank Jatim													2 hari		
23	Wajib pajak mencairkan uang															

**DIAGRAM SOP (STANDARD OPERATING PROCEDURE)
MEKANISME PENGEMBALIAN KELEBIHAN PEMBAYARAN (RESTITUSI) PAJAK DAERAH LAIN DIBAWAH 5 JUTA**

No.	Uraian Prosedur	Wajib Pajak	Pelayanan						Mutu Baku			Keterangan
			Pelayanan	Kasubbid	Kabid	Sekretariat	Kepala Badan	BPKAD	Kelengkapan	Waktu	Output	
1	Wajib Pajak menyerahkan 2 (dua) berkas permohonan Pengembalian Kelebihan Pembayaran (Restitusi) Pajak Daerah Lain									1 Hari		
2	Menerima 2 (dua) berkas permohonan dari Wajib Pajak, mengecek kelengkapan dokumen dan mendistribusikan permohonan kepada Kasubbid									1 hari		
3	Menerima 2 (dua) berkas permohonan dan meneliti kelengkapan, kesesuaian dan kebenaran berkas permohonan, 1 (satu) berkas diserahkan ke Kabid yang 1 (satu) berkas untuk dikirim ke Sekretariat									1 Hari		
4	Sekretariat menyampaikan Berkas permohonan restitusi agar mendapat persetujuan Bapak Kaban									Max 5 hari kerja		
5	Menerima disposisi dari bapak kaban atas pengajuan restitusi di bawah 5 juta dan memberi disposisi kepada Kasubbid									1 hari kerja		
6	Menerima disposisi dari Kabid, untuk memproses restitusi membuat Nota Dinas, SKPDLB dan draft SK Kaban dan memberikan paraf sebagai bahan pertimbangan pengambilan keputusan									1 hari kerja		
7	Mengoreksi dan memberikan tanda tangan Nota Dinas, paraf SKPDLB dan Draft SK Kaban										nota dinas, telaah staf, SKPDLB dan draft SK KABAN	
8	Kepala Badan memberikan persetujuan atas permohonan restitusi dengan menandatangani SK Kaban dan SKPDLB.									Max 10 hari kerja		
9	Memberikan nomer SK Kaban dan memberikan ke Bidang PD III									2 hari kerja		

No.	Uraian Prosedur	Wajib Pajak	Pelaksana						Mutu Baku			Keterangan
			Pelayanan	Kasubbid	Kabid	Sekretariat	Kepala Badan	BPKAD	Kelengkapan	Waktu	Output	
10	Menerima SK Kaban dan serta berkas asli diserahkan ke sekretariat (Kasubag Keuangan) untuk proses pencairan			<input type="text"/>						1 hari kerja		
11	Sekretariat membuat SPP dan SPM beserta kelengkapannya ke BPKAD (BUD)					<input type="text"/>		spp dan spm	3 hari			
12	BPKAD membuat SP2D untuk dilakukan pencairan melalui Bank jatim						<input type="text"/>		Max 10 hari kerja			
13	Wajib Pajak mencairkan uang	<input type="text"/>							1 hari kerja			

DIAGRAM SOP (STANDARD OPERATING PROCEDURE)
MEKANISME PENGEMBALIAN KELEBIHAN PEMBAYARAN (RESTITUSI) BPHTB DIATAS 5 JUTA

No.	Urutan Prosedur	Wajib Pajak	Pelaksana									Mutu Baku			Keterangan		
			Pelayanan	Ka Sub Bidang Validasi dan Pelaporan SPHTB	Kabid Pajak Daerah II	Sekretariat	Kepala Badan Pelayanan Pajak Daerah	Bagian Umum Setda Kab. Sidoarjo	Bagian Hukum Setda Kab. Sidoarjo	Bupati	BPKAD	Kelengkapan	Waktu	Output			
1	Wajib pajak menyerahkan 2 (dua) berkas permohonan Pengembalian Kelebihan Pembayaran (Restitusi) SPHTB ke pelayanan																
2	Meneriksa 2 (dua) berkas permohonan, memaki kelengkapan dokumen dan mendistribusikan permohonan kepada staf																
3	Meneriksa 2 (dua) berkas permohonan, memaki kelengkapan, keabsahan dan kebenaran berkas permohonan, 1 (satu) berkas diserahkan ke Kabid yang 1 (satu) berkas utuk ditrim ke Bagian Umum																
4	Bagian Umum menanggapi berkas permohonan restitusi agar mendapat persetujuan Bupati																
5	Meneriksa berkas permohonan dan membuat disposisi ke Kasubid, untuk memproses permohonan menunggu disposisi dari Bupati																
6	Meneriksa Disposisi dari Kabid, memaki kelengkapan, keabsahan dan kebenaran berkas permohonan dan menunggu disposisi dari Bupati untuk diproses restitusi																
7	Memberi persetujuan atas permohonan restitusi dengan memberikan disposisi untuk memproses restitusi																
8	Menyerahkan disposisi ke BPKAD																
9	Setelah menerima disposisi dari Bupati, Kepala Badan memberikan disposisi agar memproses berkas permohonan restitusi																
10	Sekretariat menerima disposisi dan meneruskan ke Bidang Pajak Daerah II untuk memproses restitusi																
11	Kabid menerima disposisi dan memerintahkan Kasubid agar segera memproses restitusi																
12	Kasubid menerima disposisi untuk membuat foto Citra, telah staf, Berita Acara Pemeriksaan Kantor, SHPDLB dan draft SK Bupati, memberikan paraf																

No.	Urutan Prosedur	Wajib Pajak	Pelaksana								Mutu Baku			Keterangan	
			Pelayanan	Ka Sub Bidang Validasi dan Pelaporan BPHTB	Kabid Pajak Daerah III	Sekretariat	Kepala Badan Pelayanan Pajak Daerah	Bagian Umum Setda Kab. Sidoarjo	Bagian Hukum Setda Kab. Sidoarjo	Bupati	BPKAD	Kelengkapan	Waktu		Output
13	Mengorekai dan memberikan tanda tangan Nota Dinas, Telaah Staf, Berita Acara Pemeriksaan Kantor, paraf SKPDLB dan Draft SK Bupati											SKPDLB dan tanda tangan Bupati	1 hari		
14	Kepala Badan memberikan persetujuan atas permohonan restitusi dengan menandatangani Draft SK Bupati dan SKPDLB												1 hari		
15	Menerima persetujuan dari Kaban dan mengirimkan kepada Bupati Sidoarjo Berkas Permohonan yang dilengkapi dengan Telaah Staf, Berita Acara Pemeriksaan Kantor, SKPDLB dan Draft SK dan Draft SK Bupati kepada Bupati Sidoarjo melalui Bagian Umum												1 hari	Draft SK Bupati	
16	Menerima Draft SK dari BPPD dan meneruskan ke Bagian Hukum												1 hari		
17	Mengorekai dan memberikan paraf SK Bupati												max 5 hari		
18	Memberikan persetujuan permohonan restitusi dengan menandatangani SK Bupati											Draft SK Bupati	max 18 hari		
19	Memberikan nomor SK Bupati												1 hari	SK Bupati	
20	Menerima SK Bupati dan serta berkas asli diserahkan ke sekretariat (Kasubag Keuangan) untuk proses pencairan												1 hari kerja		
21	Sekretariat membuat SPP dan SPM beserta kelengkapannya ke BPKAD (BUD)											SPP dan SPM	2 hari kerja	SPP dan SPM	
22	BPKAD membuat SP2D untuk dilakukan pencairan melalui Bank Jatim												2 hari		
23	Wajib pajak mencairkan uang														

**DIAGRAM SOP (STANDARD OPERATING PROCEDURE)
PEMINDAHBUKUAN**

NO		PELAKSANA				MUTU BAKU			Keterangan			
		Wajib Pajak	Petugas Pelayanan	Kepala Sub Bidang	Kepala Bidang	Kelengkapan	Waktu	Output				
1	Wajib Pajak menyerahkan permohonan Pemindahbukuan					1. Formulir permohonan WP; 2. Surat Kuasa (jika dikuasakan); 3. FC KTP WP dan Kuasanya; 4. Melampirkan Bukti Pembayaran beserta SPTPD dan SKPD	1 hari	Berkas Permohonan				
2	Menerima permohonan Pemindahbukuan dari Wajib Pajak, melakukan pengecekan kelengkapan dokumen dan memberikan berkas permohonan ke staf											
3	Menerima permohonan pemindahbukuan dari Pelayanan, mengecek kelengkapan dokumen setelah itu diserahkan kepada Kepala Bidang											
4	Memberikan disposisi ke Kasubid untuk memproses pemindahbukuan			Y					Satu bendel berkas permohonan	1 hari	Disposisi	
5	Menerima disposisi, meneliti Kesesuaian dan kebenaran berkas permohonan yang diterima dan memberikan disposisi ke staf untuk segera memproses pemindahbukuan									2 hari	Note Dinas, SKPDLB dan draf bukti pemindahbukuan	
6	Membuat nota Dinas, Berita Acara Pemeriksaan, SKPDLB dan draf bukti pemindahbukuan dan uraian pemindahbukuan									1 hari		
7	Mengoreksi nota Dinas, Berita Acara Pemeriksaan, SKPDLB dan draf bukti pemindahbukuan dan uraian pemindahbukuan dan memberikan paraf								Berkas Permohonan pemindahbukuan yang telah diproses (Note Dinas, SKPDLB dan draf bukti pemindahbukuan)	1 hari		
8	Memberikan tanda tangan nota Dinas, Berita Acara Pemeriksaan, paraf SKPDLB dan draf bukti pemindahbukuan dan uraian pemindahbukuan									1 hari	Tanda tangan SKPDLB dan draf bukti pemindahbukuan	
9	Kepala Badan memberikan persetujuan atas permohonan pemindahbukuan dengan menandatangani bukti pemindahbukuan											
10	Menerima bukti pemindahbukuan yang telah ditanda tangani kaban dan menyerahkan ke pelayanan											
11	Menerima bukti pemindahbukuan dan menyerahkan ke wajib pajak								Bukti Pemindahbukuan		Bukti Pemindahbukuan	
12	Wajib Pajak menerima bukti pemindahbukuan											

**DIAGRAM SOP (STANDARD OPERATING PROCEDURE)
PEMINDAHBUKUAN**

NO		PELAKSANA				MUTU BAKU			Keterangan		
		Wajib Pajak	Petugas Pelayanan	Kepala Sub Bidang	Kepala Bidang	Kelengkapan	Waktu	Output			
1	Wajib Pajak menyerahkan permohonan Pemindahbukuan					1. Formulir permohonan WP; 2. Surat Kuasa (jika dikuasakan); 3. FC KTP WP dan Kuasanya; 4. Melampirkan Bukti Pembayaran Pertama (jika terjadi double bayar, dan kedua yang asli) 5. SPHP 1 lembar dan SSPD 3 lembar verifikasi pertama; 6. Surat pernyataan tidak keberatan dari WP yang akan dipindahbukukan (jika terdapat masalah pengisian SSPD) bermaterai; 7. FC. KTP WP yang akan dipindahbukukan 8. Surat Pernyataan bahwa berkas sesuai dengan aslinya (bermaterai) 9. Surat Pernyataan dari Wajib Pajak bahwa tidak keberatan pembayarannya dipindahbukukan (tanda Tangan kedua pihak) 10. Surat Pernyataan dari PPAT bahwa Berkas yang akan dipindahbukukan	1 hari	Berkas Permohonan			
2	Menerima permohonan Pemindahbukuan dari Wajib Pajak, melakukan pengecekan kelengkapan dokumen dan memberikan berkas permohonan ke staf		N								
3	Menerima permohonan pemindahbukuan dari Pelayanan, mengecek kelengkapan dokumen setelah itu diserahkan kepada Kepala Bidang			N							
4	Memberikan disposisi ke Kasubid untuk memproses pemindahbukuan				Y						
5	Menerima disposisi, meneliti Kesesuaian dan kebenaran berkas permohonan yang diterima dan memberikan disposisi ke staf untuk segera memproses pemindahbukuan										
6	Membuat nota Dinas, Berita Acara Pemeriksaan, SKPDLB dan draf bukti pemindahbukuan dan uraian pemindahbukuan									1 hari	Nota Dinas, SKPDLB dan draf bukti pemindahbukuan
7	Mengoreksi nota Dinas, Berita Acara Pemeriksaan, SKPDLB dan draf bukti pemindahbukuan dan uraian pemindahbukuan dan memberikan paraf									1 hari	Berkas Permohonan pemindahbukuan yang telah diproses (Nota Dinas, SKPDLB dan draf bukti pemindahbukuan)
8	Memberikan tanda tangan nota Dinas, Berita Acara Pemeriksaan, paraf SKPDLB dan draf bukti pemindahbukuan dan uraian pemindahbukuan									1 hari	Tanda tangan SKPDLB dan draf bukti pemindahbukuan
9	Kepala Badan memberikan persetujuan atas permohonan pemindahbukuan dengan menandatangani bukti pemindahbukuan										
10	Menerima bukti pemindahbukuan yang telah ditanda tangani kaban dan menyerahkan ke pelayanan										
11	Menerima bukti pemindahbukuan dan menyerahkan ke wajib pajak										Bukti Pemindahbukuan
12	Wajib Pajak menerima bukti pemindahbukuan										

DIAGRAM SOP (STANDARD OPERATING PROCEDURE)

PEMINDAHBUKUAN BPHTB

NO		PELAKSANA					MUTU BAKU			Keterangan
		Wajib Pajak	Petugas Pelayanan	Kepala Sub Bidang	Kepala Bidang	Kepala Badan BPPD	Kelengkapan	Waktu	Output	
1	Wajib Pajak menyerahkan permohonan Pemindahbukuan									
2	Menerima permohonan Pemindahbukuan dari Wajib Pajak, melakukan pengecekan kelengkapan dokumen, berkas tidak lengkap kembali ke Wajib pajak dan berkas lengkap diserahkan ke Kasubbid									
3	Menerima permohonan pemindahbukuan dari Pelayanan dan melakukan pengecekan kesesuaian, bila sesuai diserahkan kepada Kepala Bidang, bila tidak sesuai maka kembali ke petugas pelayanan									
4	Memberikan disposisi ke Kasubbid untuk memproses pemindahbukuan									
5	Menerima disposisi, meneliti kesesuaian dan kebenaran berkas permohonan yang diterima dan memproses pemindahbukuan (Membuat Nota Dinas, SKPDLB dan draf bukti pemindahbukuan) memberikan paraf									
6	Memberikan tanda tangan nota Dinas, paraf SKPDLB dan draf bukti pemindahbukuan									
7	Kepala Badan memberikan persetujuan atas permohonan pemindahbukuan dengan menandatangani bukti pemindahbukuan									
8	Menerima bukti pemindahbukuan yang telah ditandatangani kaban dan menyerahkan ke pelayanan									
9	Menerima bukti pemindahbukuan dan menyerahkan ke wajib pajak									
10	Wajib Pajak menerima bukti pemindahbukuan									

1. Formulir permohonan WP;
2. Surat Kuasa (jika dikuasakan);
3. FC KTP WP dan Kuasanya;
4. Melampirkan Bukti Pembayaran Pertama/apabila terjadi double bayar, dan kedua yang asli
5. SPHP 1 lembar dan SSPD 3 lembar verifikasi pertama ;
6. Surat pernyataan tidak keberatan dari WP yang akan dipindahbukukan(apabila terjadi kesalahan pengisian SSPD) bermaterai;
7. FC. KTP WP yang akan dipindahbukukan
8. Surat Pernyataan bahwa berkas sesuai dengan aslinya (bermaterai)
9. Surat Pernyataan dari Wajib Pajak bahwa tidak keberatan pembayarannya dipindahbukukan (tanda Tangan kedua pihak)
10. Surat Pernyataan dari PPAT bahwa Berkas yang akan dipindahbukukan belum A/B
11. SPHP Verifikasi Ulang WP yang dipindahbukukan belum disetujui
12. Er. SPPT, EBB, Tabung Berlian

DIAGRAM SOP (STANDARD OPERATING PROCEDURE)

PENUNDAAN/ANGSURAN PEMBAYARAN PAJAK HOTEL, RESTORAN, HIBURAN, PARKIR, REKLAME, PENERANGAN JALAN DAN AIR TANAH

NO	URAIAN PROSEDUR	PELAKSANA					MUTU BAKU			Keterangan
		Wajib Pajak	Petugas Pelayanan	Kepala Sub Bidang	Kepala Bidang	Kepala Badan	Kelengkapan	Waktu	Output	
1	Mengisi dan menandatangani dokumen permohonan Penundaan / angsuran pembayaran pajak hotel, restoran, hiburan dan parkir kepada bupati.									
2	menyerahkan dokumen permohonan Penundaan / angsuran pembayaran pajak hotel, restoran, hiburan dan parkir kepada petugas pelayanan pajak									
3	Menerima dokumen dan melakukan pemeriksaan kelengkapan dokumen, bila dokumen tidak lengkap maka dikembalikan kepada pemohon, bila dokumen lengkap diteruskan kepada Kepala Sub Bidang									
4	Meneliti Kesesuaian dan kebenaran dokumen permohonan Penundaan/angsuran pembayaran pajak hotel, restoran, hiburan dan parkir, bila dokumen valid maka Kepala Sub Bidang memberikan tanda terima dokumen, bila dokumen tidak valid maka dikembalikan kepada pemohon									
5	Kasubid menugaskan Staf untuk melakukan pemeriksaan/penelitian atas laporan keuangan wajib pajak									
6	Kepala Bidang menerima hasil pemeriksaan/penelitian atas laporan keuangan disertai berita acara pemeriksaan/penelitian beserta konsep SK ke Kepala Badan									
7	Kepala Badan menetapkan SK penundaan/angsuran atau surat penolakan permohonan penundaan/angsuran									
8	Pengarsipan SK Kepala Badan dan pengambilan hasil keputusan oleh WP									

1. Mengisi formulir permohonan
 2. Surat Kuasa (bila kepengurusan permohonan dikuasakan)
 3. SKPD yang dimohonkan angsuran dan bukti pendukungnya (laporan keuangan/pembukuan)
 4. FC KTP/SIM Wajib Pajak dan/atau kuasanya
 5. Surat pernyataan bahwa berkas telah sesuai dengan aslinya

**DIAGRAM SOP (STANDARD OPERATING PROCEDURE)
PENUNDAAN/ANGSURAN PEMBAYARAN PBB - P2**

NO	URAIAN PROSEDUR	PELAKSANA					MUTU BAKU			Keterangan
		Wajib Pajak	Petugas Pelayanan	Kepala Sub Bidang	Kepala Bidang	Kepala Badan	Kelengkapan	Waktu	Output	
1	Mengisi dan menandatangani dokumen permohonan Penundaan / angsuran pembayaran PBB - P2 kepada bupati.									
2	menyerahkan dokumen permohonan Penundaan / angsuran pembayaran PBB - P2 kepada petugas pelayanan pajak									
3	Menerima dokumen dan melakukan pemeriksaan kelengkapan dokumen, bila dokumen tidak lengkap maka dikembalikan kepada pemohon, bila dokumen lengkap diteruskan kepada Kepala Sub Bidang			N						
4	Meneliti Kesesuaian dan kebenaran dokumen permohonan Penundaan/angsuran pembayaran PBB - P2 , bila dokumen valid maka Kepala Sub Bidang memberikan tanda terima dokumen, bila dokumen tidak valid maka dikembalikan kepada pemohon	N		Y						
5	Tim Pemeriksa Pajak Daerah melakukan pemeriksaan kantor dan/atau lapangan sebagai bahan pertimbangan pemberian keputusan bupati atas permohonan penundaan/angsuran pembayaran PBB - P2 , setelah Kepala Badan menerima disposisi bupati terkait permohonan penundaan/angsuran pembayaran PBB - P2 yang diajukan oleh WP yang kemudian didisposisikan ke Kepala Bidang sebagai dasar pemeriksaan/tinjau lapang dan membuat draft SK Kepala Badan									
7	Mengoreksi dan memberikan paraf draft SK Kepala Badan									
8	Kepala Badan memberikan persetujuan atas permohonan Penundaan / angsuran pembayaran PBB - P2 dengan menandatangani draft SK Kepala Badan									
9	Kepala Sub Bidang meneruskan hasil jadi SK Kepala Badan ke Petugas Pelayanan untuk diarsip dan dan diserahkan ke Wajib Pajak									

1. Mengisi formulir permohonan 2.Surat Kuasa (bila kepengurusan permohonan dikuasakan)
3.FC KTP/SIM Wajib Pajak dan/atau kuasanya
4.Surat Keterangan Desa/Kelurahan bahwa WP belum pernah menerima SPPT dan/atau bukti lainnya
5. FC. Nomor rekening WP/kuasa 6.FC.Bukti Kepemilikan tanah
7.Melunasi tunggakan berdasarkan perhitungan piutang ganda

**DIAGRAM SOP (STANDARD OPERATING PROCEDURE)
PENUNDAAN/ANGSURAN PEMBAYARAN BPHTB**

NO	URAIAN PROSEDUR	PELAKSANA				MUTU BAKU			Keterangan
		Wajib Pajak	Petugas Pelayanan	Kepala Sub Bidang	Kaban	Kelengkapan	Waktu	Output	
1	Mengisi dan menandatangani dokumen permohonan Penundaan / angsuran pembayaran BPHTB kepada bupati.			N					
2	menyerahkan dokumen permohonan Penundaan / angsuran pembayaran BPHTB kepada petugas pelayanan pajak						5 Menit		
3	Menerima dokumen dan melakukan pemeriksaan kelengkapan dokumen, bila dokumen tidak lengkap maka dikembalikan kepada pemohon, bila dokumen lengkap diteruskan kepada Kepala Sub Bidang							1 hari kerja	Rekap progress kerja
4	Meneliti Kesesuaian dan kebenaran dokumen permohonan Penundaan/angsuran pembayaran BPHTB, bila dokumen valid maka diteruskan kepada Kepala Bidang, bila dokumen tidak valid maka dikembalikan kepada petugas pelayanan	N							
5	Kepala Badan menerima disposisi bupati terkait permohonan penundaan/angsuran pembayaran BPHTB yang diajukan oleh WP yang kemudian didisposisikan ke Kepala Bidang dan tim pemeriksa pajak daerah melakukan pemeriksaan kantor dan/atau lapangan sebagai bahan pertimbangan pemberian keputusan bupati atas permohonan penundaan/angsuran pembayaran BPHTB							Maks. 7 hari kerja	Laporan dan berita acara hasil pemeriksaan lapangan
6	Membuat SK Kepala Badan atas permohonan Penundaan / angsuran pembayaran BPHTB							Maks. 2 hari kerja	SK Kepala Badan
7	Mengoreksi dan memberikan paraf draft SK Kepala Badan							5 Menit	
8	Kepala Badan memberikan persetujuan atas permohonan Penundaan / angsuran pembayaran BPHTB dengan menandatangani draft SK Kepala Badan							1 hari kerja	SK Kepala Badan
9	Pengarsipan SK Kepala Badan dan pengambilan hasil keputusan oleh WP							1 hari kerja	

**DIAGRAM SOP (STANDARD OPERATING PROCEDURE)
PEMBATALAN ATAS SPPT PBB - P2**

NO	URAIAN PROSEDUR	PELAKSANA						MUTU BAKU			Keterangan
		Wajib Pajak	Petugas Pelayanan	Kepala Sub Bidang	Petugas Tinjau Lapangan	Kepala Bidang	Kepala Badan BPPD	Kelengkapan	Waktu	Output	
1	Mengisi dan menandatangani dokumen permohonan Pembatalan Ketetapan PBB - P2 sesuai dengan kelengkapan persyaratan		N					1. Mengisi formulir permohonan 2. Surat Kuasa (bila kepengurusan permohonan dikuasakan) 3. SPPT asli tahun berjalan dan FC SPPT NOP yang ganda/ dobel 4. FC KTP/SIM Wajib Pajak dan/atau kuasanya 5. Surat Keterangan Desa/Kelurahan tentang NOP ganda/ berupa Fasum/ Fasos 6. Surat pernyataan bahwa berkas telah sesuai dengan aslinya 7. Melunasi tunggakan	5 Merit	Rekap progress kerja	
2	Menerima dokumen dan melakukan pemeriksaan kelengkapan dokumen, bila dokumen tidak lengkap maka dikembalikan kepada pemohon, bila dokumen lengkap diteruskan kepada Kepala Sub Bidang		N								
3	Meneliti Kesesuaian dan kebenaran dokumen permohonan pembatalan ketetapan PBB - P2 ,bila dokumen valid maka Kepala Sub Bidang memberikan tanda terima dokumen, bila dokumen tidak valid maka dikembalikan kepada pemohon			Y							
4	Setelah menerima disposisi dari Kepala Sub Bidang, petugas tinjau lapang melakukan pemeriksaan kantor/lapangan atas berkas permohonan pembatalan ketetapan yang dimohonkan WP bersama dengan kepala desa / yang mewakili ke lokasi objek pajak dan dibuatkan Berita Acara Tinjau Lapangan				Y				1 Hari		
5	Kasubbid menindaklanjuti hasil tinjau lapang dengan mengusulkan persetujuan pembatalan berupa SK atau surat penolakan kepada Kepala Badan								Maks. 5 hari kerja	Laporan dan Berita Acara hasil Pemeriksaan Lapangan	
6	Memberikan paraf draft SK Kepala Badan atas permohonan WP untuk diteruskan ke Kepala Badan								1 hari kerja	SK Kepala Badan	
7	Kepala Badan memberikan persetujuan atas permohonan pembatalan ketetapan PBB - P2 dengan menandatangani draft SK Kepala Badan								1 hari kerja		
8	Kepala Sub Bidang meneruskan hasil jadi surat keputusan kepala Badan untuk diserahkan ke Pelayanan untuk disampaikan Wajib Pajak dan pengarsipan SK di Sub Bidang								1 hari kerja	Laporan dan berita acara hasil pemeriksaan lapangan	SK Kepala Badan
9	Pengarsipan berkas permohonan dan pengambilan hasil keputusan oleh WP								1 hari kerja	Proses database	

**DIAGRAM SOP (STANDARD OPERATING PROCEDURE)
PEMBATALAN TRANSAKSI PEMBAYARAN BPHTB**

NO	URAIAN PROSEDUR	PELAKSANA				MUTU BAKU			Keterangan
		Wajib Pajak	Petugas Pelayanan	Kepala Sub Bidang	Kepala Bidang	Kelengkapan	Waktu	Output	
1	Mengisi dan menandatangani dokumen permohonan pembatalan transaksi pembayaran sesuai dengan kelengkapan persyaratan			N		1. Formulir permohonan WP 2. Bukti pembayaran asli 3. Surat Setoran Pajak Daerah (SSPD) 4. Fotokopi KTP Wajib Pajak/Kuasa 5. Surat Kuasa (Apabila permohonan dikuasakan)	30 Menit	Berkas permohonan	
2	menyerahkan dokumen permohonan pembatalan transaksi pembayaran kepada petugas pelayanan pajak								
3	Menerima dokumen dan melakukan pemeriksaan kelengkapan dokumen, bila dokumen tidak lengkap maka dikembalikan kepada pemohon, bila dokumen lengkap petugas memberikan tanda terima dokumen dan diteruskan kepada Kepala Sub Bidang		Y				15 Menit	Disposisi pemrosesan berkas	
4	Meneliti Kesesuaian dan kebenaran dokumen permohonan pembatalan ketetapan, bila dokumen valid maka diteruskan kepada Kepala Bidang, bila dokumen tidak valid maka dikembalikan kepada petugas pelayanan		N	Y					
6	Memberikan persetujuan berkas permohonan pembatalan transaksi pembayaran								
7	Melakukan pembatalan transaksi pembayaran.						15 Menit	Bukti pembatalan transaksi pembayaran	

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP) PENANGANAN KELUHAN DAN PENGUKURAN KEPUASAN PELANGGAN					NO SOP	: BPPD.SDA.SOP.013			
					REVISI	: 00			
					TGL TERBIT	: 01 Mei 2021			
NO	URAIAN KEGIATAN	PELAKSANA				MUTU BAKU			KETERANGAN
		PELANGGAN	SEKERTARIS ISO	Bagian TU	KEPALA BPPD	KELENGKAPAN	WAKTU	OUTPUT	
1	Bagian kepegawaian membuat program pengukuran kepuasan pelanggan			1		Pengajuan table pengendalian ketidaksesuaian	1 hari	Table pengendalian ketidaksesuaian	
	Metode Pengukuran Kepuasan Pelanggan yang digunakan berdasarkan kondisi pihak terkait (pelanggan dan dinas peternakan provinsi), perkembangan teknologi dan kebijakan organisasi					Table pengendalian ketidaksesuaian	Max 1 minggu	Pengesahan table pengendalian ketidaksesuaian	
2	Program pengukuran kepuasan pelanggan diCC ke Sekertaris ISO dan disahkan oleh Kepala BPPD		2		2	PTP	Max 1 minggu	Program perbaikan	
3	Pengukuran Kepuasan Pelanggan dilakukan minimal 1 (satu) kali dalam setahun, dengan periode waktu yang ditetapkan oleh Ka Sub Bag TU. Pengiriman Kuesioner dapat dilakukan melalui wawancara langsung, fax, surat, atau email.	3		3		Daftar pelanggan	Sesuai jadwal	Form survey kepuasan pelanggan	
4	Sedangkan untuk penanganan keluhan dari pelanggan (Dinas & masyarakat sekitar) diterima bagian TU dan diteruskan ke Kepala BPPD untuk ditindak lanjuti	4		4	4	Surat keluhan	seketika	Feedback	
5	Keluhan pelanggan harus dituangkan dalam daftar keluhan pelanggan dan dilampiri bukti surat keluhan jika ada Data keluhan pelanggan disampaikan ke sekertaris ISO untuk dianalisa			5		Data keluhan pelanggan	1 bulan sekali	Executive report	
6	Hasil kepuasan pelanggan disampaikan ke Sekertaris ISO untuk dilakukan analisa dan dijadikan bahan untuk executive review			6		Data keluhan pelanggan	1 bulan sekali	Executive report	

**DIAGRAM SOP (STANDARD OPERATING PROCEDURE)
MEKANISME PENERBITAN SKPD PAJAK REKLAME**

NO	URAIAN PROSEDUR	PELAKSANA				MUTU BAKU			Keterangan
		Wajib Pajak	Petugas Pelayanan	Kepala Sub Bidang	Petugas Tinjau Lapang	Kelengkapan	Waktu	Output	
1	Data objek pajak reklame dari Bidang PD I / wajib pajak						5 Menit		
2	Meneliti kesesuaian dan kebenaran penetapan pajak reklame dengan gambar maupun kondisi di lapangan					1. Mengisi formulir permohonan 2. Surat Kuasa (bila kepengurusan permohonan dikuasakan) 3. FC KTP/SIM Wajib Pajak dan/atau kuasanya 4. Foto Objek Reklame/Design		Rekap progress kerja	
3	Mengolah data untuk ditetapkan						1 hari kerja		
4	Melakukan verifikasi data pengenaan pajak reklame								
5	Mencetak SKPD yang sudah valid						Maks. 1 hari kerja	Laporan dan berita acara hasil pemeriksaan lapangan	
6	Memberikan paraf SKPD					1 hari kerja	SKPD	SKPD	
7	Menyampaikan SKPD ke Wajib Pajak						SKPD, Bukti Serah Terima	SKPD, Bukti Serah Terima	

**DIAGRAM SOP (STANDARD OPERATING PROCEDURE)
MUTASI PBB (PENUH & GABUNG PECAH) DAN PEMBETULAN/ KEBERATAN PBB-P2**

NO	URAIAN PROSEDUR	PELAKSANA					MUTU BAKU			Keterangan		
		Wajib Pajak	Petugas Pelayanan	Kepala Sub Bidang	Petugas Tinjau Lapang	Kepala Bidang	Kepala Badan	Kelengkapan	Waktu		Output	
1	Mengisi dan menandatangani dokumen permohonan Mutasi sesuai dengan kelengkapan persyaratan							1. Mengisi formulir permohonan 2 Surat Kuasa (bila dikuasakan & bermaterai) 3. SPPT 4. fc ktp/sim/wp & kuasanya 5. mengisi SPOP dan LSPOP 6. fc bukti surat tanah (Sertifikat/letter C/petok D/keterangan lainnya) 7. Bukti peralihan (AJB/IJB/Pernyataan jual beli/keterangan lainnya) 8. ID Pemohon Pribadi dan ID Kuasa (KTP/SIM/KK/Keterangan lainnya) / ID Pemohon Perusahaan (Akte Pendirian Perusahaan, NIB, Ijin lokasi, IMB/site plan) 9. Foto citra satelit letak objek 10. Melunasi tunggakan (Print out)	1 Hari	berkas permohonan		
2	Menerima dokumen dan melakukan pemeriksaan kelengkapan dokumen, bila dokumen tidak lengkap maka dikembalikan kepada pemohon, bila dokumen lengkap diteruskan kepada Kepala Sub Bidang											
3	Meneliti Kesesuaian dan kebenaran dokumen permohonan, bila dokumen valid maka Kepala Sub Bidang memberikan tanda terima dokumen, bila dokumen tidak valid maka dikembalikan kepada pemohon											
4	Setelah menerima disposisi dari Kepala Sub Bidang, petugas tinjau lapang melakukan pemeriksaan kantor/lapangan atas berkas permohonan yang dimohonkan WP bersama dengan kepala desa / yang mewakili ke lokasi objek pajak											
5	Kasubbid menindaklanjuti hasil tinjau lapang dengan mengusulkan persetujuan permohonan pembetulan berupa SKNJOP ataupun SK Kepala Badan											
6	Approve usulan pembetulan yang diajukan oleh Kasubbid dan paraf draft SK Kepala Badan atas permohonan WP untuk diteruskan ke Kepala Badan										max 10 Hari	
7	Memberikan persetujuan/ approve permohonan pembetulan baik berupa SKNJOP maupun SK Kepala Badan											
8	Menyesuaikan basis data, melaksanakan tinjau lapang, perekaman dan pemetaan											
9	Pengarsipan berkas permohonan dan pengambilan hasil keputusan oleh WP										Proses database	1 Hari

**DIAGRAM SOP (STANDARD OPERATING PROCEDURE)
PEMBATALAN ATAS SPPT PBB - P2**

NO	URAIAN PROSEDUR	PELAKSANA					MUTU BAKU			Keterangan		
		Wajib Pajak	Petugas Pelayanan	Kepala Sub Bidang	Petugas Tinjau Lapang	Kepala Bidang	Kepala Badan BPPD	Kelengkapan	Waktu		Output	
1	Mengisi dan menandatangani dokumen permohonan Pembatalan Ketetapan PBB - P2 sesuai dengan kelengkapan persyaratan	<pre> graph TD Start([Start]) --> P1[Petugas Pelayanan] P1 -- N --> Start P1 --> P2[Petugas Pelayanan] P2 -- N --> P1 P2 --> D1{ } D1 -- Y --> P3[Petugas Tinjau Lapang] D1 -- N --> P1 P3 --> P4[Kepala Sub Bidang] P4 --> P5[Kepala Bidang] P5 --> P6[Kepala Badan BPPD] P6 --> P7[Kepala Sub Bidang] P7 --> P8[Petugas Pelayanan] P8 --> End([End]) </pre>	<p>1. Mengisi formulir permohonan 2.Surat Kuasa (bila kepengurusan permohonan dikuasakan) 3.SPPT asli tahun berjalan dan FC SPPT NOP yang ganda/ dobel 4.FC KTP/SIM Wajib Pajak dan/atau kuasanya 5.Surat Keterangan Desa/Kelurahan tentang NOP ganda/ berupa Fasum/ Fasos 6. Surat pernyataan bahwa berkas telah sesuai dengan aslinya 7.Melunasi tunggakan</p>	5 Menit	Rekap progress kerja							
2	Menerima dokumen dan melakukan pemeriksaan kelengkapan dokumen, bila dokumen tidak lengkap maka dikembalikan kepada pemohon, bila dokumen lengkap diteruskan kepada Kepala Sub Bidang											
3	Meneliti Kesesuaian dan kebenaran dokumen permohonan pembatalan ketetapan PBB - P2 ,bila dokumen valid maka Kepala Sub Bidang memberikan tanda terima dokumen, bila dokumen tidak valid maka dikembalikan kepada pemohon											
4	Setelah menerima disposisi dari Kepala Sub Bidang, petugas tinjau lapang melakukan pemeriksaan kantor/lapangan atas berkas permohonan pembatalan ketetapan yang dimohonkan WP bersama dengan kepala desa / yang mewakili ke lokasi objek pajak dan dibuatkan Berita Acara Tinjau Lapang									1 Hari		
5	Kasubbid menindaklanjuti hasil tinjau lapang dengan mengusulkan persetujuan pembatalan berupa SK atau surat penolakan kepada Kepala Badan									Maks. 5 hari kerja	Laporan dan Berita Acara hasil Pemeriksaan Lapangan	
6	Memberikan paraf draft SK Kepala Badan atas permohonan WP untuk diteruskan ke Kepala Badan									1 hari kerja	SK Kepala Badan	
7	Kepala Badan memberikan persetujuan atas permohonan pembatalan ketetapan PBB - P2 dengan menandatangani draft SK Kepala Badan									1 hari kerja		
8	Kepala Sub Bidang meneruskan hasil jadi surat keputusan kepala Badan untuk diserahkan ke Pelayanan untuk disampaikan Wajib Pajak dan pengarsipan SK di Sub Bidang									1 hari kerja	Laporan dan berita acara hasil pemeriksaan lapangan	SK Kepala Badan
9	Pengarsipan berkas permohonan dan pengambilan hasil keputusan oleh WP									1 hari kerja	Proses database	

**DIAGRAM SOP (STANDARD OPERATING PROCEDURE)
LEGALISIR PBB - P2**

NO	URAIAN PROSEDUR	PELAKSANA			MUTU BAKU			Keterangan		
		Wajib Pajak	Petugas Pelayanan	Kepala Sub Bidang	Kelengkapan	Waktu	Output			
1	Mengisi dan menandatangani dokumen permohonan Legalisir Pajak sesuai dengan kelengkapan persyaratan		N	1. SPPT PBB 2. Melunasi PBB	1 Hari	SPPT PBB				
2	Menyerahkan dokumen permohonan Legalisir Pajak kepada petugas pelayanan pajak									
3	Meneliti Kesesuaian dan kebenaran dokumen permohonan Legalisir Pajak, bila dokumen valid maka Kepala Sub Bidang memberikan tanda terima dokumen, bila dokumen tidak valid maka dikembalikan kepada pemohon						Y			
4	Menandatangani Legalisir Pajak					Legalisir PBB		Legalisir PBB		
6	Mengembalikan hasil legalisir ke petugas pelayanan dan melakukan penyimpanan arsip legalisir									
7	Menyerahkan arsip legalisir pajak kepada wajib pajak					Legalisir PBB, Bukti Serah terima		Legalisir PBB, Bukti Serah terima		

**DIAGRAM SOP (STANDARD OPERATING PROCEDURE)
VALIDASI SSPD BPHTB**

NO	URAIAN PROSEDUR	PELAKSANA			MUTU BAKU			Keterangan		
		Wajib Pajak	Petugas Pelayanan	Kepala Sub Bidang	Kelengkapan	Waktu	Output			
1	Mengisi dan menandatangani formulir permohonan Validasi BPHTB dan mutasi PBB P2 sesuai dengan kelengkapan persyaratan serta menyerahkan kepada petugas pelayanan			N						
2	Menerima dokumen permohonan validasi SSPD BPHTB				1. Form permohonan (+ isi LSPOP, khusus ada penambahan bangunan) 2. FC. KTP/KK 3. FC Sertifikat (sesuai jumlah sertifikat)	30 menit	Berkas Permohonan			
3	Menerima dokumen dan melakukan pemeriksaan kelengkapan dokumen, bila dokumen tidak lengkap maka dikembalikan kepada pemohon, bila dokumen lengkap diteruskan kepada Kepala Sub Bidang			Y						
4	Meneliti kesesuaian dan kebenaran berkas permohonan, bila dokumen valid maka Kepala Sub Bidang menyetujui di Sistem BPHTB Elektronik, dan bila dokumen tidak valid maka akan ditulis chat (pesan) kepada WP untuk melengkapi persyaratan		N					Y	10 menit	Validasi SSPD BPHTB
5	Wajib Pajak mencetak SSPD melalui website Sistem BPHTB Elektronik				SSPD tervalidasi	10 menit				



*Kepuasan Anda
Kebahagiaan Kami*

Jl. Pahlawan No.56 SIDOARJO Kode Pos 61212

Tlp. (031) 8952630 Fax : (031)8921914

E-mail : pajakdaerah@sidoarjokab.go.id website:pajakdaerah.sidoarjokab.go.id