**STANDAR PELAYANAN PAJAK AIR TANAH**

BADAN PENGELOLAAN PAJAK DAN RESTRIBUSI DAERAH

KABUPATEN LAMPUNG TENGAH

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **No** | **Komponen** | **Uraian** |
| 1 | Dasar Hukum | 1. Undang- Undang RI Nomor 28 Tahun 2009 Tentang Pajak dan Retribusi Daerah.
2. Peraturan Daerah Kabupaten Lampung Tengah Nomor 03 Tahun 2019 Tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Kabupaten Lampung Tengah Nomor 03 Tahun 2011 tentang Pajak Air Tanah.
3. Peraturan Bupati Lampung Tengah Nomor 01 A Tahun 2013 tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Daerah Kabupaten Lampung Tengah Nomor 03 Tahun 2011 tentang Pajak Air Tanah.
 |
| 2 | Persyaratan | 1) Mengisi blangko Penyelenggaraan Air Tanah2) Surat Pernyataan Persil (Bermaterai)3) Surat Pernyataan Pemberi Kuasa (Bermaterai) 4) Foto Copy NPWP5) Foto Copy KTP Pemilik .6) Foto Copy IUP ( ijin usaha pertambangan ).7) Foto Lokasi Penyelenggaraan Air Tanah |
| 3 | Sistem, Mekanisme dan Prosedur |  |
| 4 | JangkaWaktu Penyelesaian | Pelayanan Pajak Air Tanah untuk proses pendafaran paling lama 5 (lima) hari kerja dan untuk proses pelayanan pembayaran cukup 1 hari |
| 5 | Biaya | Proses Pelayanan Pendaftaran dan Pembayaran Pajak Air Tanah tidak dipungut biaya. |
| 6 | Tarif Pajak | 20 %  |
| 7 | Produk Pelayanan | Surat Setoran Pajak Daerah (Pajak Air Tanah) |
| 8 | Sarana, Prasarana dan/atau fasilitas | A).Sarana dan Prasarana :1. Komputer
2. Nomor Pelayanan
3. Ruang Pelayanan yang nyaman
4. Ruang tunggu yang nyaman
5. Meja
6. Kursi
7. Kamar Mandi dan WC
8. Tempat Parkir
9. Kotak Pengaduan
 |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  | (B).Fasilitas Pendukung :1. Pelayanan Informasi
2. Papan Informasi alur dan mekanisme pelayanan
3. Papan informasi alur mekanisme pengaduan
4. Maklumat Pelayanan
 |
| 9 | Kompetensi Pelaksana | 1. Kepala Badan
2. Sekretaris
3. Kepala bidang Pajak II
4. Kasubbid Pendaftaran & Pendataan
5. Kasubbid Perhitungan & Penetapan
6. Kasubbid Pengeloaan data & Keberatan
7. Petugas Pelayanan Informasi Non PBB
8. Petugas Pelayanan Pajak II
9. Petugas Pelayanan Bank
 |
| 10 | Pengawasan Internal | Pengawasan Internal terhadap proses maupun produk pelayanan dipantau oleh atasan langsung |
| 11 | Penanganan Pengaduan, saran dan masukan | (A).Sarana Pelayanan Pengaduan (media), Saran dan Masukan, melalui : 1. Ruang Pengaduan
2. Telepon
3. Kotak Pengaduan
4. Formulir Pengaduan
5. Website

(B).Penanganan pengaduan melalui media/ surat pengaduan tidak langsung) tersebut diatas akan ditindak lanjuti dengan tahap sebagai berikut : 1) Cek Administrasi 2) Survei lapangan 3) Koordinasi Internal 4) Koordinasi dengan Instansi Terkait(C).Penyelesaian Pengaduan Sesuai dengan Kondisi dan  Permasalahan yang ada |
| 12 | Jumlah Pelaksana | Jumlah personil 9 orangKeterangan :Personil tersebut diatas, juga melaksanakan tugas untuk jenis pelayanan lainnya |
| 13 | Jaminan Pelayanan | Badan Pengelolaan Pajak dan Restribusi Daerah Kabupaten Lampung Tengah menjamin proses pelayanan yang diberikan petugas sesuai dengan standar pelayanan yang dituangkan dalam Standar Operasional Prosedur (SOP) dan ketentuan peraturan perundang- undangan yang berlaku. |
| 14 | Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan | Badan Pengelolaan Pajak dan Restribusi Daerah Kabupaten Lampung Tengah mengutamakan keamanan dan keselamatan pemohon yang menerima pelayanan melalui janji layanan |
| 15 | Evaluasi Kinerja Pelaksana | (A).Evaluasi kinerja dilakukan melalui survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dengan mekanisme, Sebagai berikut :1. Setiap pemohon akan diberikan formulir IKM untuk diisi.
2. Pengumpulan dan pengolahan data
3. Analisa data dan evaluasi
4. Tindak lanjut hasil evaluasi

(B).Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan |