**STANDAR PELAYANAN PAJAK PBB-P2**

BADAN PENGELOLAAN PAJAK DAN RESTRIBUSI DAERAH

KABUPATEN LAMPUNG TENGAH

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **No** | **Komponen** | **Uraian** |
| 1 | Dasar Hukum | 1. Undang- Undang RI No. 28 Tahun 2009 Tentang Pajak dan Retribusi Daerah.
2. Peraturan Daerah Kabupaten Lampung Tengah Nomor 03 Tahun 2012 Tentang Pajak Bumi dan Bangunan Pedesaan dan Perkotaan (PBB-P2).
3. Peraturan Bupati Lampung Tengah Nomor 26 A Tahun 2012 tentang Tata cara penghapusan piutang PBB-P2 yang sudah kadaluarsa.
4. Peraturan Bupati Lampung Tengah Nomor 27 A Tahun 2012 tentang Pembetulan,Pengurangan,Keberatan dan Banding PBB-P2.
5. Peraturan Bupati Lampung Tengah Nomor 28 Tahun 2014 tentang Pembatalan dan penghapusan Objek PBB-P2.
 |
| 2 | Persyaratan | Objek Pajak Baru :1. Mengisi blangko permohonan & blangko SPOP dan LSPOP
2. Fotokopi KTP
3. Fotokopi Surat Keterangan Tanah ( SKT/AJB/Sertifikat)
4. SPPT Tetangga objek pajak.
5. Surat Keterangan belum memiliki SPPT dari Kakam /Lurah.
6. Surat Kuasa bagi yang dikuasakan.

Mutasi Objek Pajak ( Penuh/Pecah/Gabung ) :1. Mengisi blangko permohonan & blangko SPOP dan LSPOP
2. Fotokopi KTP
3. Fotokopi Surat Keterangan Tanah ( SKT/AJB/Sertifikat)
4. SPPT Induk.
5. Surat Kuasa bagi yang dikuasakan.

Penghapusan Objek Pajak :1. Surat Pengantar camat.
2. Mengisi blangko permohonan Penghapusan.
3. Surat pernyataan kakam/Lurah bermaterai.
4. Rekap NOP yang diusulkan untuk dihapus .
5. Surat Kuasa bagi yang dikuasakan.
 |
| 3 | Sistem, Mekanisme dan Prosedur |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
| 4 | Jangka Waktu Penyelesaian | Pelayanan Pajak PBB-P2 untuk proses pendafaran paling lama 2 hari kerja dan untuk proses pelayanan pembayaran cukup 1 hari |
| 5 | Biaya | Proses Pelayanan Pendaftaran dan Pembayaran Pajak PBB-P2 tidak dipungut biaya. |
| 6 | Tarif Pajak |  |
| 7 | Produk Pelayanan | SPPT. ( PBB-P2) |
| 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 PBB
4. Kasubbid Pendaftaran & Pendataan
5. Kasubbid Perhitungan & Penetapan
6. Kasubbid Pengelolaan data & Keberatan
7. Petugas Pelayanan Informasi PBB-P2
8. Petugas Pelayanan Pajak PBB-P2
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 di atas 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 di atas, juga melaksanakan tugas untuk jenis pelayanan lainnya |
| 13 | Jaminan Pelayanan | Badan Pengelolaan Pajak dan Restribusi Daerah Kabupaten Lampung Tengah menjamin proses pelayananyang 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 |