

264. Standar Pelayanan Pembatalan SPPT

Standar Pelayanan Publik Bagian Service Delivery

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Produk pelayanan	Pembatalan SPPT
2.	Persyaratan Pelayanan	Persyaratan: 1. Permohonan 2. SPPT 3. Surat Keterangan Lurah
3.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	PROSEDUR PELAYANAN Booking Online atau mengambil No Antrian Pemohon Mengajukan Permohonan Menerima, meneliti kelengkapan persyaratan permohonan dan mencetak tanda terima untuk wajib pajak, berkas diteruskan Melakukan Penelitian kantor/Lapangan,dan konsep berita acara penelitian Memverifikasi dan memaraf kosep berita acara penelitian dan meneruskan berkas Mencetak informasi pembatalan dan surat keputusan pembatalan Memverifikasi dan memaraf konsep surat keterangan Mengesahkan surat Keterangan Menatausakan Dokumen Menyerahkan Surat Jawaban PROSEDUR PELAYANAN 1. Melakukan Booking atau mengambil nomor antrian; 2. Mengajukan permohonan pembatalan SPPT 3. Menerima, meneliti kelengkapan persyaratan permohonan dan mencetak tanda terima untuk wajib pajak, berkas diteruskan; 4. Memverifikasi dan memaraf kosep berita acara penelitian dan meneruskan berkas 5. Memverifikasi dan memaraf kosep berita acara penelitian dan meneruskan berkas;

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		6. Mencetak informasi pembatalan dan surat keputusan pembatalan 7. Memverifikasi dan memaraf surat pembatalan SPPT; 8. Mengesahkan Surat Keterangan; 9. Menatausahakan Dokumen dan; 10. Menerima Surat Keputusan.
4.	Jangka waktu penyelesaian	5 (lima) hari kerja
5.	Biaya/tarif	Sesuai dengan Peraturan Daerah Kota Metro Nomor 1 Tahun 2024 tentang Pajak Daerah Dan Retribusi Daerah.
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	Sarana yang digunakan dalam penanganan aduan, kritik, dan saran pada MPP: 1. Ruang Pengaduan 2. E-mail: pmptspkotametro@gmail.com 3. SP4N Lapor 4. Pengaduan MPPD yang terintegrasi dengan SP4N Lapor 5. HP Pengaduan : 0821-8090-0850 6. Telepon : (0725) 2202016 7. Fax: (0725) 2202016 8. Kotak saran/pengaduan 9. Formulir survey IKM 10. E-Pengaduan melalui : pengaduan.dpmpptspmetro@gmail.com Tindak lanjut penanganan aduan, kritik, dan saran adalah : 1. Verifikasi aduan; 2. Mediasi; 3. Koordinasi dan cek lokasi; 4. Penyelesaian/Sanksi. SDM yang mengampu tugas penanganan aduan, kritik, dan saran adalah : 1. 1 orang staf Seksi Pengaduan dan Informasi Layanan; 2. 1 orang Penata Perizinan Ahli Muda; 3. 1 orang Koordinator Substansi Pengaduan, Kebijakan dan Pelaporan Layanan; Unit yang mengampu tugas penanganan aduan, saran dan masukan adalah Penata Perizinan Ahli Muda.

Standar Pelayanan Publik Bagian Manufacturing

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	a. Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik; b. Peraturan Daerah Kota Metro Nomor 1 Tahun 2024 tentang Pajak Daerah Dan Retribusi Daerah.
2.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	1. Ruang tunggu yang representatif dan dilengkapi AC 2. Ruangan Layanan Disabilitas 3. Aplikasi Booking Pendaftaran 4. Mesin Antrian 5. Tempat Bermain Anak 6. Pojok Baca dan Perpustakaan Mini 7. Ruang Laktasi 8. Unit Kesehatan MPP 9. Parkir Kusus Disabilitas 10. Kursi Roda 11. Tempat parkir

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		12. Food Court 13. Mobil dan sepeda motor dinas 14. Almari dokumen 15. Rak arsip 16. Meja 17. Kursi 18. Komputer dan printer 19. Telepon/Faksimile 20. Alat tulis kantor 21. Toilet umum 22. Toilet Khusus Disabilitas 23. Jaringan internet 24. Koran/bahan bacaan 25. TV 26. Mushola
3.	Jumlah pelaksana	1. Petugas Pelayanan 2. Kasi Pengolahan Data dan Dokumentasi 3. Kasi Penerbitan dan Pendistribusian 4. Kabid Pendaftaran dan Pendataan 5. Kabid Penetapan dan Penagihan 6. Kepala Dinas Pendapatan
4.	Kompetensi Pelaksana	1. Petugas Pelayanan sbb : a. Berpendidikan minimal SLTA sederajat; b. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); c. Mampu mengoperasikan komputer; d. Memahami penggunaan dan menguasai Aplikasi; e. Mampu berkomunikasi secara lisan dan tertulis dengan baik; f. Mengetahui tugas, fungsi, dan mekanisme pelayanan. 2. Kasi Pengolahan data dan dokumentasi: a. Memiliki pengetahuan tentang perundang-undangan terkait pelayanan publik; b. Memiliki pengetahuan mengenai tata kelola pemerintahan yang baik; c. Mampu berkoordinasi dengan efektif dan efisien; d. Mengetahui tugas, fungsi, dan mekanisme pelayanan. 3. Kasi Penerbitan dan Pendistribusian: a. Memiliki pengetahuan tentang perundang-undangan terkait pelayanan publik; b. Memiliki pengetahuan mengenai tata kelola pemerintahan yang baik; c. Mampu berkoordinasi dengan efektif dan efisien; d. Mengetahui tugas, fungsi, dan mekanisme pelayanan. 4. Kabid Pendaftaran dan Pendataan: a. Berpendidikan minimal Strata Satu (S1); b. Memiliki pengetahuan tentang perundang-undangan terkait pelayanan publik;

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		c. Memiliki pengetahuan mengenai tata kelola pemerintahan yang baik; d. Mampu berkoordinasi dengan efektif dan efisien; e. Mengetahui tugas, fungsi, dan mekanisme pelayanan. 5. Kabid Penetapan dan Penagihan: a. Berpendidikan minimal Strata Satu (S1); b. Memiliki pengetahuan tentang perundang-undangan terkait pelayanan publik; c. Memiliki pengetahuan mengenai tata kelola pemerintahan yang baik; d. Mampu berkoordinasi dengan efektif dan efisien; e. Mengetahui tugas, fungsi, dan mekanisme pelayanan.
5.	Pengawasan internal	1. Dilakukan oleh atasan langsung. 2. Dilakukan oleh tim audit internal. 3. Kepala Dinas melakukan pengawasan secara periodik melalui rapat evaluasi. 4. Dilakukan langsung oleh Kepala Dinas melalui CCTV maupun aplikasi yang dipantau langsung di ruang kerja Kepala Dinas.
6.	Jaminan pelayanan	1. Jaminan kualitas layanan dan produk layanan yang sesuai Standar Operasional Prosedur (SOP) serta didukung petugas yang berkompeten di bidang tugasnya dengan perilaku pelayanan yang ramah, cepat, terampil, dan sopan santun. 2. Jaminan pelayanan yang bebas dari praktik korupsi, kolusi, dan nepotisme.
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Alat Pemadam Api Ringan (APAR); 2. Jalur Evakuasi Darurat Bencana; 3. Kotak P3K; 4. Pengawasan Ruang Pelayanan dan Parkir dilengkapi oleh CCTV dan; 5. Jaminan keamanan Data Pemohon melalui ruang arsip.
8.	Evaluasi kinerja Pelaksana	1. Evaluasi kinerja dilakukan melalui e-Survei Kepuasan Masyarakat (e-SKM) melalui mekanisme pengisian kuesioner oleh pengguna layanan. 2. Evaluasi penerapan Standar Pelayanan dilakukan minimal 2 (dua) kali dalam 1 (satu) tahun untuk selanjutnya dilakukan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan mutu serta kinerja pelayanan.

Revisi Ke 2
Metro, 23 Juli 2025
Kepala Dinas Penanaman Modal
dan PTSP Kota Metro,



Ismet, S.E
Pembina Tingkat I
NIP. 19710716 200312 1 001