

266. Standar Pelayanan Pengurangan/ Penghapusan sanksi Administratif

Standar Pelayanan Publik Bagian Service Delivery

| NO. | KOMPONEN                        | URAIAN                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|-----|---------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1.  | Produk pelayanan                | Pengurangan/ Penghapusan sanksi Administratif                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 2.  | Persyaratan Pelayanan           | Persyaratan:<br>1. Permohonan<br>2. SPPT<br>3. STTS<br>4. Fotocopy Kartu Keluarga<br>5. Surat Keterangan Lurah                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 3.  | Sistem, mekanisme, dan prosedur | <div>PROSEDUR PELAYANAN</div> <div><div>Booking Online atau mengambil No Antrian</div><div>Pemohon Mengajukan Permohonan</div><div>Menerima, meneliti kepelengkapan persyaratan permohonan dan cetak tanda terima untuk wajib pajak, meneruskan berkas</div><div>Melakukan penelitian kantor dan membuat uraian/rekomendasi serta konsep surat keputusan pengurangan/pembatalan</div><div>Mengesahkan surat jawaban dan Menatausahakan dokumen</div><div>Menyerahkan Surat Jawaban</div></div> <div>PROSEDUR PELAYANAN</div> <div>1. Melakukan Booking atau mengambil nomor antrian;<br/>2. Mengajukan permohonan penundaan jatuh tempo pengembalian SPOP;<br/>3. Menerima, meneliti kepelengkapan persyaratan permohonan dan cetak tanda terima untuk wajib pajak, meneruskan berkas;<br/>4. Melakukan penelitian kantor dan membuat uraian/rekomendasi serta konsep surat keputusan pengurangan/pembatalan<br/>5. Memverifikasi dan memarap konsep uraian jawaban;<br/>6. Mengesahkan surat jawaban;<br/>7. Menatausahakan dokumen;<br/>8. Menyerahkan Surat Jawaban</div> |
| 4.  | Jangka waktu penyelesaian       | 2 (dua) hari kerja                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 5.  | Biaya/tarif                     | Sesuai dengan Peraturan Daerah Kota Metro Nomor 1 Tahun 2024 tentang Pajak Daerah Dan Retribusi Daerah.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |

| NO. | KOMPONEN                                 | URAIAN                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|-----|------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 6.  | Penanganan pengaduan, saran, dan masukan | <p>Sarana yang digunakan dalam penanganan aduan, kritik, dan saran pada MPP:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ruang Pengaduan</li> <li>2. E-mail: <a href="mailto:pmptspkotametro@gmail.com">pmptspkotametro@gmail.com</a></li> <li>3. SP4N Lapor</li> <li>4. Pengaduan MPPD yang terintegrasi dengan SP4N Lapor</li> <li>5. HP Pengaduan : 0821-8090-0850</li> <li>6. Telepon : (0725) 2202016</li> <li>7. Fax: (0725) 2202016</li> <li>8. Kotak saran/pengaduan</li> <li>9. Formulir survey IKM</li> <li>10. E-Pengaduan melalui : <a href="mailto:pengaduan.dpmptspmetro@gmail.com">pengaduan.dpmptspmetro@gmail.com</a></li> </ol> <p>Tindak lanjut penanganan aduan, kritik, dan saran adalah :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Verifikasi aduan;</li> <li>2. Mediasi;</li> <li>3. Koordinasi dan cek lokasi;</li> <li>4. Penyelesaian/Sanksi.</li> </ol> <p>SDM yang mengampu tugas penanganan aduan, kritik, dan saran adalah :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 1 orang staf Seksi Pengaduan dan Informasi Layanan;</li> <li>2. 1 orang Penata Perizinan Ahli Muda;</li> <li>3. 1 orang Koordinator Substansi Pengaduan, Kebijakan dan Pelaporan Layanan;</li> </ol> <p>Unit yang mengampu tugas penanganan aduan, saran dan masukan adalah Penata Perizinan Ahli Muda.</p> |

Standar Pelayanan Publik Bagian Manufacturing

| NO. | KOMPONEN                              | URAIAN                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|-----|---------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1.  | Dasar Hukum                           | <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik;</li> <li>b. Peraturan Daerah Kota Metro Nomor 1 Tahun 2024 tentang Pajak Daerah Dan Retribusi Daerah.</li> </ol>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| 2.  | Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ruang tunggu yang representatif dan dilengkapi AC</li> <li>2. Ruangan Layanan Disabilitas</li> <li>3. Aplikasi Booking Pendaftaran</li> <li>4. Mesin Antrian</li> <li>5. Tempat Bermain Anak</li> <li>6. Pojok Baca dan Perpustakaan Mini</li> <li>7. Ruang Laktasi</li> <li>8. Unit Kesehatan MPP</li> <li>9. Parkir Kusus Disabilitas</li> <li>10. Kursi Roda</li> <li>11. Tempat parkir</li> <li>12. Food Court</li> <li>13. Mobil dan sepeda motor dinas</li> <li>14. Almari dokumen</li> <li>15. Rak arsip</li> <li>16. Meja</li> <li>17. Kursi</li> <li>18. Komputer dan printer</li> <li>19. Telepon/Faksimile</li> </ol> |



| NO. | KOMPONEN             | URAIAN                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|-----|----------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|     |                      | 20. Alat tulis kantor<br>21. Toilet umum<br>22. Toilet Kusus Disabilitas<br>23. Jaringan internet<br>24. Koran/bahan bacaan<br>25. TV<br>26. Mushola                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 3.  | Jumlah pelaksana     | 1. Petugas Pelayanan<br>2. Kasi Perhitungan Angsuran<br>3. Kabid Kabid Penetapan dan Penagihan<br>4. Kepala Dinas Pendapatan                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 4.  | Kompetensi Pelaksana | 1. Petugas Pelayanan sbb :<br>a. Berpendidikan minimal SLTA sederajat;<br>b. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun);<br>c. Mampu mengoperasikan komputer;<br>d. Memahami penggunaan dan menguasai Aplikasi;<br>e. Mampu berkomunikasi secara lisan dan tertulis dengan baik;<br>f. Mengetahui tugas, fungsi, dan mekanisme pelayanan.<br>2. Kasi Perhitungan Angsuran<br>a. Memiliki pengetahuan tentang perundang-undangan terkait pelayanan publik;<br>b. Memiliki pengetahuan mengenai tata kelola pemerintahan yang baik;<br>c. Mampu berkoordinasi dengan efektif dan efisien;<br>d. Mengetahui tugas, fungsi, dan mekanisme pelayanan;<br>3. Kabid Penetapan dan Penagihan<br>a. Berpendidikan minimal Strata Satu (S1);<br>b. Memiliki pengetahuan tentang perundang-undangan terkait pelayanan publik;<br>c. Memiliki pengetahuan mengenai tata kelola pemerintahan yang baik;<br>d. Mampu berkoordinasi dengan efektif dan efisien;<br>e. Mengetahui tugas, fungsi, dan mekanisme pelayanan. |
| 5.  | Pengawasan internal  | 1. Dilakukan oleh atasan langsung.<br>2. Dilakukan oleh tim audit internal.<br>3. Kepala Dinas melakukan pengawasan secara periodik melalui rapat evaluasi.<br>4. Dilakukan langsung oleh Kepala Dinas melalui CCTV maupun aplikasi yang dapat 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.<br>2. Jaminan pelayanan yang bebas dari praktik korupsi, kolusi, dan nepotisme.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |

| NO. | KOMPONEN                                   | URAIAN                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|-----|--------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 7.  | Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan | <ol style="list-style-type: none"><li>1. Alat Pemadam Api Ringan (APAR);</li><li>2. Jalur Evakuasi Darurat Bencana;</li><li>3. Kotak P3K;</li><li>4. Pengawasan Ruang Pelayanan dan Parkir dilengkapi oleh CCTV dan;</li><li>5. Jaminan keamanan Data Pemohon melalui ruang arsip.</li></ol>                                                                                                   |
| 8.  | Evaluasi kinerja Pelaksana                 | <ol style="list-style-type: none"><li>1. Evaluasi kinerja dilakukan melalui e-Survei Kepuasan Masyarakat (e-SKM) melalui mekanisme pengisian kuesioner oleh pengguna layanan.</li><li>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.</li></ol> |

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