

267. Standar Pelayanan Pembetulan SPPT

Standar Pelayanan Publik Bagian Service Delivery

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Produk pelayanan	Pembetulan SPPT
2.	Persyaratan Pelayanan	Persyaratan: 1. Permohonan 2. Fotoocopy KTP 3. Fotocopy Kartu Keluarga 4. SPOP 5. Sertifikat 6. AJB 7. PBG atau IMB 8. Surat Keterangan Lurah
3.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	PROSEDUR PELAYANAN Booking Online atau mengambil No Antrian Pemohon Mengajukan Permohonan Menerima, meneliti kepelengkapan persyaratan permohonan dan cetak tanda terima untuk wajib pajak, meneruskan berkas Melakukan penelitian atas kesalahan tulis, hitung dan atau penerapan peraturan serta konsep surat pembetulan Melakukan perekaman pembetulan dan meneruskan surat keputusan dan SPPT Memverifikasi dan memarap surat keputusan, SPPT Menatausahakan Dokumen Menyerahkan Surat Keputusan PROSEDUR PELAYANAN 1. Melakukan Booking atau mengambil nomor antrian; 2. Mengajukan permohonan; 3. Menerima, meneliti kepelengkapan persyaratan permohonan dan cetak tanda terima untuk wajib pajak, meneruskan berkas; 4. Melakukan penelitian atas kesalahan tulis, hitung dan atau penerapan peraturan serta konsep surat pembetulan;

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		5. Melakukan perekaman pembetulan dan meneruskan surat keputusan dan SPPT; 6. Memverifikasi dan memarap surat keputusan, SPPT; 7. Menatausahakan dokumen; 8. Menyerahkan Surat Keputusan.
4.	Jangka waktu penyelesaian	3 (tiga) 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.dpmtspmetro@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

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		10. Kursi Roda 11. Tempat parkir 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 Kusus 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 Perhitungan Pendataan 4. Kabid Kabid Penetapan dan Penagihan 5. 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 Pendataan 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.

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		e. 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 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. 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