

265. Standar Pelayanan Pengurangan/Pembatalan ketetapan PBB-P2

Standar Pelayanan Publik Bagian Service Delivery

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Produk pelayanan	Pengurangan/Pembatalan ketetapan PBB-P2
2.	Persyaratan Pelayanan	Persyaratan: 1. Permohonan 2. SPPT 3. Fotocopy KTP 4. Fotocopy Kartu Keluarga 5. Fotocopy SK Pensiun 6. Keterangan Tidak Mampu 7. 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 kantor dan membuat uraian/rekomendasi serta konsep surat keputusan pengurangan/pembatalan Mengesahkan surat jawaban dan Menatausahakan dokumen Menyerahkan Surat Jawaban PROSEDUR PELAYANAN 1. Melakukan Booking atau mengambil nomor antrian; 2. Mengajukan permohonan penundaan jatuh tempo pengembalian SPOP; 3. Menerima, meneliti kepelengkapan persyaratan permohonan dan cetak tanda terima untuk wajib pajak, meneruskan berkas; 4. Melakukan penelitian kantor dan membuat uraian/rekomendasi serta konsep surat keputusan pengurangan/pembatalan 5. Memverifikasi dan memarap konsep uraian jawaban; 6. Mengesahkan surat jawaban; 7. Menatausahakan dokumen; 8. Menyerahkan Surat Jawaban
4.	Jangka waktu penyelesaian	3 (tiga) hari kerja

NO.	KOMPONEN	URAIAN
5.	Biaya/tarif	Sesuai dengan Peraturan Daerah Kota Metro Nomor 02 Tahun 2012 tentang Pajak Daerah sebagaimana telah diubah dengan Perda Kota Metro Nomor 7 Tahun 2012 dan Peraturan Walikota Metro Nomor 38 Tahun 2012 tentang Penentuan Klasifikasi dan besarnya Nilai Jual Objek Pajak sebagai dasar pengenaan PBB;
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.dpmpspmetro@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 12. Food Court 13. Mobil dan sepeda motor dinas

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		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 Perhitungan Angsuran 3. Kabid Penetapan dan Penagihan 4. 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 Perhitungan Angsuran 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. 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.

NO.	KOMPONEN	URAIAN
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