

260. Standar Pelayanan Penyelesaian Keberatan Atas Pajak Terhitung

Standar Pelayanan Publik Bagian Service Delivery

| NO. | KOMPONEN                        | URAIAN                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|-----|---------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1.  | Produk pelayanan                | Penyelesaian Keberatan Atas Pajak Terhitung                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 2.  | Persyaratan Pelayanan           | <p>Persyaratan:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Permohonan</li><li>2. Surat Pemberitahuan Objek Pajak</li><li>3. Fotocopy Kartu Keluarga</li><li>4. KTP</li><li>5. Sertifikat</li><li>6. AJB</li><li>7. IMB atau PBG</li><li>8. Bea Perolehan Hak Atas Tanah dan Bangunan</li><li>9. Surat Keterangan Lurah</li></ol>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 3.  | Sistem, mekanisme, dan prosedur | <p>PROSEDUR PELAYANAN</p> <pre>graph TD; A[Booking Online atau mengambil No Antrian] --&gt; B[Pemohon Mengajukan Permohonan]; B --&gt; C[Menerima, meneliti kepelengkapan persyaratan permohonan dan cetak tanda terima untuk wajib pajak, meneruskan berkas]; C --&gt; D[penelitian kantor dan konsep berita acara penelitian, pemutahiran data grafis dan meneruskan berkas]; D --&gt; E[Melakukan perekaman SOP, cetak DHR dan SPPT]; E --&gt; F[Menugaskan dan memarap konsep pemberitahuan, memverifikasi dan memarap konsep SPPT]; F --&gt; G[Penerbitan dan pengesahan SPTT]; G --&gt; H[Menatausakan Dokumen]; H --&gt; I[Menyerahkan Surat Jawaban];</pre> |

| NO. | KOMPONEN                                 | URAIAN                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|-----|------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|     |                                          | PROSEDUR PELAYANAN                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|     |                                          | 1. Melakukan Booking atau mengambil nomor antrian;<br>2. Mengajukan permohonan mutasi Sebagian objek pajak/Subjek Pajak ;<br>3. Menerima, meneliti kelengkapan persyaratan permohonan dan cetak tanda terima untuk wajib pajak dan meneruskan berkas;<br>4. Melakukan Penelitian kantor/Lapangan,dan konsep berita acara penelitian, rnencetak konsep surat keputusan keberatan;<br>5. Memverifikasi, menandatangani berita acara dan memaraf surat keputusan keberatan dan meneruskan berkas;<br>6. Melakukan perekaman cetak DHR, SPPT, dan meneruskan;<br>7. Memverifikasi dan memaraf konsep SPPT;<br>8. Mengesahkan Surat Keputusan;<br>9. Menatausahakan Dokumen dan;<br>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 | <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:pmpptspkotametro@gmail.com">pmpptspkotametro@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> |

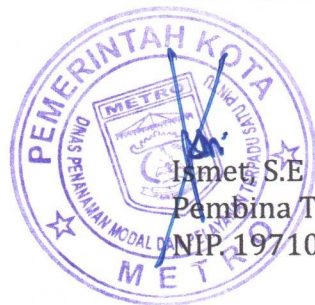
**Standar Pelayanan Publik Bagian Manufacturing**

| NO. | KOMPONEN           | URAIAN                                                                                                                                                           |
|-----|--------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1.  | Dasar Hukum        | a. Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik;<br>b. Peraturan Daerah Kota Metro Nomor 1 Tahun 2024 tentang Pajak Daerah Dan Retribusi Daerah. |
| 2.  | Sarana, prasarana, | 1. Ruang tunggu yang representatif dan dilengkapi AC<br>2. Ruangan Layanan Disabilitas                                                                           |

| NO. | KOMPONEN             | URAIAN                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|-----|----------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|     | dan/atau fasilitas   | 3. Aplikasi Booking Pendaftaran<br>4. Mesin Antrian<br>5. Tempat Bermain Anak<br>6. Pojok Baca dan Perpustakaan Mini<br>7. Ruang Laktasi<br>8. Unit Kesehatan MPP<br>9. Parkir Kusus Disabilitas<br>10. Kursi Roda<br>11. Tempat parkir<br>12. Food Court<br>13. Mobil dan sepeda motor dinas<br>14. Almari dokumen<br>15. Rak arsip<br>16. Meja<br>17. Kursi<br>18. Komputer dan printer<br>19. Telepon/Faksimile<br>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 Pengolahan data dan dokumentasi<br>3. Kasi Penagihan dan Keberatan<br>4. Kabid Penetapan dan Penagihan<br>5. 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 Pengolahan data dan dokumentasi:<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. Kasi Penagihan dan Keberatan:<br>a. Memiliki pengetahuan tentang perundang-undangan terkait pelayanan publik; |

| NO. | KOMPONEN                                   | URAIAN                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|-----|--------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|     |                                            | <p>b. Memiliki pengetahuan mengenai tata kelola pemerintahan yang baik;</p> <p>c. Mampu berkoordinasi dengan efektif dan efisien;</p> <p>d. Mengetahui tugas, fungsi, dan mekanisme pelayanan.</p> <p>4. Kabid Pendaftaran dan Pendataan</p> <p>a. Berpendidikan minimal Strata Satu (S1);</p> <p>b. Memiliki pengetahuan tentang perundang-undangan terkait pelayanan publik;</p> <p>c. Memiliki pengetahuan mengenai tata kelola pemerintahan yang baik;</p> <p>d. Mampu berkoordinasi dengan efektif dan efisien;</p> <p>e. Mengetahui tugas, fungsi, dan mekanisme pelayanan.</p> |
| 5.  | Pengawasan internal                        | <p>1. Dilakukan oleh atasan langsung.</p> <p>2. Dilakukan oleh tim audit internal.</p> <p>3. Kepala Dinas melakukan pengawasan secara periodik melalui rapat evaluasi.</p> <p>4. Dilakukan langsung oleh Kepala Dinas melalui CCTV maupun aplikasi yang dipantau langsung di ruang kerja Kepala Dinas.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 6.  | Jaminan pelayanan                          | <p>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.</p> <p>2. Jaminan pelayanan yang bebas dari praktik korupsi, kolusi, dan nepotisme.</p>                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 7.  | Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan | <p>1. Alat Pemadam Api Ringan (APAR);</p> <p>2. Jalur Evakuasi Darurat Bencana;</p> <p>3. Kotak P3K;</p> <p>4. Pengawasan Ruang Pelayanan dan Parkir dilengkapi oleh CCTV dan;</p> <p>5. Jaminan keamanan Data Pemohon melalui ruang arsip.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| 8.  | Evaluasi kinerja Pelaksana                 | <p>1. Evaluasi kinerja dilakukan melalui e-Survei Kepuasan Masyarakat (e-SKM) melalui mekanisme pengisian kuesioner oleh pengguna layanan.</p> <p>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.</p>                                                                                                                                                                                                                                  |

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