

254. Standar Pelayanan Bea Perolehan Hak Atas Tanah dan Bangunan (BPHTB)

Standar Pelayanan Publik Bagian Service Delivery

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Produk pelayanan	Bea Perolehan Hak Atas Tanah dan Bangunan (BPHTB)
2.	Persyaratan Pelayanan	Persyaratan Bea Perolehan Hak Atas Tanah dan Bangunan (BPHTB) sebagai berikut: 1. Fc Sertifikat; 2. SPPT PBB tahun berjalan; 3. KTP Penjual Pembeli; 4. Kwitansi dan; 5. Surat Kuasa dari Notaris akta jual beli Hibah, peralihan hak, waris, lelang, tanah mentah SK dari BPN ada dari kelurah dan Kecamatan sporadiknya)*
3.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	PROSEDUR PELAYANAN IZIN <pre>graph TD; A[Booking Online atau mengambil No Antrian] --> B((WP) mendaftarkan pelayanan SSPD BPHTB melalui loket pelayanan PPAT); B --> C[Petugas Pelayanan melakukan pengecekan penginputan data]; C --> D[Tidak Lengkap]; D --> A; C --> E[Lengkap SSPD diubah statusnya menjadi siap teliti cetak SSPD BPHTB sebagai media setor]; E --> F[Pemohon melakukan pembayaran ke Bank]; F --> G[verifikasi informasi SSPD dan apabila telah sesuai BPHTB dilakukan entry data untuk di verifikasi SSPD BPHTB di validasi diterbitkan Surat Ketetapan dan SSPD BPHTB untuk kemudian WP melakukan pembayaran BPHTB]; G --> H[SSPD secara Onllne dicetak ditanda tangani dengan tinta dan stempel basah diteruskan ke bagan pelayanan untuk selanjutnya diserahkan kepada PPAT/WP]; H --> I[Pemohon melakukan pembayaran ke Bank];</pre>

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		MEKANISME PELAYANAN 1. Booking Online atau mengambil No Antrian; 2. Wajib Pajak (WP) mendaftarkan pelayanan SSPD BPHTB melalui loket pelayanan PPAT, petugas pelayanan mengentri informasi objek pajak dan nilai BPHTB terutang ke dalam sistem informasi BPHTB; 3. Wajib Pajak/PPAT mengentri informasi objek pajak dan nilai BPHTB terutang kedalam sistem informasi BPHTB; 4. Melalui Sistem informasi BPHTB Petugas Pelayanan melakukan pengecekan apabila Informasi yang diinput oleh PPAT/WP telah lengkap maka SSPD diubah statusnya menjadi siap teliti dan diteruskan ke peneliti SSPD, apabila tidak lengkap di informasikan ke PPAT untuk dilengkapi; 5. Melalui Sistem informasi BPHTB dilakukan penelitian Informasi SSPD apabila ada yang kurang lengkap dapat dilakukan perbaikan dan jika data telah sesuai maka status dokumen diubah menjadi sudah teliti dan PPAT dapat melakukan cetak SSPD BPHTB sebagai media setor kebank/kas daerah; 6. Menerima setoran tunai dari wajib pajak sejumlah SSPD untuk kemudian mengesahkan SSPD dan menerbitkan Bukti Setor Bank; 7. WP/PPAT melaporkan SSPD/Bukti Setor BPHTB ke BPPRD untuk dilakukan perekaman pembayaran dan verifikasi berkas fisik untuk diteruskan ke bagian verifikasi SSPD; 8. Verifikator melakukan verifikasi informasi SSPD dan apabila informasi telah sesuai melalui sistem informasi BPHTB dilakukan entry data untuk di verifikasi kemudian SSPD BPHTB di validasi, apabila informasi tidak sesuai melalui sistem informasi BPHTB dilakukan perbaikan entry data verifikasi untuk diterbitkan Surat Ketetapan dan SSPD BPHTB untuk kemudian WP melakukan pembayaran BPHTB; 9. SSPD yang telah di verifikasi secara Online dicetak 10. ditanda tanganl dengan tinta dan stempel basah diteruskan ke bagan pelayanan untuk selanjutnya diserahkan kepada PPAT/WP 11. Verifilator mengarsipkan dokumen BPHTB
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: 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.dpmptspmetro@gmail.com

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		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; 4. 1 orang OPD Teknis. 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	1. Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik; 2. 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 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. Petugas Peneliti dan; 3. Petugas Verifikator.

NO.	KOMPONEN	URAIAN
4.	Kompetensi Pelaksana	- Petugas Pelayanan : - Berpendidikan minimal SLTA sederajat; - Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); - Mampu mengoperasikan komputer; - Memahami penggunaan dan menguasai Aplikasi <i>Smartgov</i>; - Mampu berkomunikasi secara lisan dan tertulis dengan baik; - Mengetahui tugas, fungsi, dan mekanisme pelayanan. - Petugas Peneliti : - Berpendidikan minimal SLTA sederajat; - Mampu mengoperasikan komputer; - Memahami penggunaan Aplikasi <i>Smartgov</i>; - Mampu berkomunikasi secara lisan dan tertulis dengan baik; - Mampu bekerja dalam Tim; - Mengetahui tugas, fungsi, dan mekanisme pelayanan. - Petugas Verifikator : - Berpendidikan minimal Strata Satu (S1); - Memiliki pengetahuan tentang perundang-undangan terkait pelayanan publik; - Memiliki pengetahuan mengenai tata kelola pemerintahan yang baik; - Mampu berkoordinasi dengan efektif dan efisien; - Mengetahui tugas, fungsi, dan mekanisme pelayanan; - Memahami penggunaan aplikasi <i>Smartgov</i>.
5.	Pengawasan internal	- Dilakukan oleh atasan langsung. - Dilakukan oleh tim audit internal. - Kepala Dinas melakukan pengawasan secara periodik melalui rapat evaluasi. - Dilakukan langsung oleh Kepala Dinas melalui CCTV maupun aplikasi yang dapat dipantau langsung di ruang kerja Kepala Dinas.
6.	Jaminan pelayanan	- 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. - Jaminan pelayanan yang bebas dari praktik korupsi, kolusi, dan nepotisme.
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	- Surat Izin ditanda tangani secara elektronik yang dijamin oleh Penyelenggara Sertifikasi Elektronik. - Surat Izin dicetak dengan menggunakan <i>QR Code</i> dan autentifikasi dokumen elektronik dapat diverifikasi melalui scan <i>QR code</i> oleh pemohon.
8.	Evaluasi kinerja Pelaksana	Evaluasi kinerja dilakukan melalui e-Survei Kepuasan Masyarakat (e-SKM) melalui mekanisme pengisian kuesioner oleh pengguna layanan.

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		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