



**BUPATI SUMBAWA
PROVINSI NUSA TENGGARA BARAT**

**PERATURAN BUPATI SUMBAWA
NOMOR 31 TAHUN 2017**

TENTANG

**STANDAR PELAYANAN PADA BADAN PENDAPATAN DAERAH
KABUPATEN SUMBAWA**

**DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA
BUPATI SUMBAWA,**

- Menimbang :**
- a. bahwa dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik dibidang pendapatan daerah di Kabupaten Sumbawa, perlu adanya standar pelayanan pada Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Sumbawa;
 - b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu menetapkan Peraturan Bupati tentang Standar Pelayanan pada Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Sumbawa;

- Mengingat :**
1. Undang-Undang Nomor 69 Tahun 1958 tentang Pembentukan Daerah-daerah Tingkat II dalam Wilayah Daerah-daerah Tingkat I Bali, Nusa Tenggara Barat dan Nusa Tenggara Timur (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1958 Nomor 122, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 1655);
 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
 3. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);
 4. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);

5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);
6. Peraturan Daerah Kabupaten Sumbawa Nomor 9 Tahun 2013 tentang Pelayanan Publik dan Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Daerah Kabupaten Sumbawa Tahun 2013 Nomor 9, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Sumbawa Nomor 602);
7. Peraturan Daerah Kabupaten Sumbawa Nomor 12 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Sumbawa (Lembaran Daerah Kabupaten Sumbawa Tahun 2016 Nomor 12, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Sumbawa Nomor 641);
8. Peraturan Bupati Sumbawa Nomor 78 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan fungsi serta tata kerja Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Sumbawa (Berita Daerah Kabupaten Sumbawa Tahun 2016 Nomor 78);

MEMUTUSKAN :

Menetapkan : PERATURAN BUPATI TENTANG STANDAR PELAYANAN PADA BADAN PENDAPATAN DAERAH KABUPATEN SUMBAWA.

BAB I KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Bupati ini yang dimaksud dengan :

1. Daerah adalah Kabupaten Sumbawa.
2. Pemerintah Daerah adalah Pemerintah Kabupaten Sumbawa.
3. Bupati adalah Bupati Sumbawa.
4. Perangkat Daerah adalah unsur pembantu Bupati dalam penyelenggaraan pemerintahan daerah.
5. Badan Badan Pendapatan Daerah Badan Pangan Kabupaten Sumbawa.
6. Kepala Badan adalah Kepala Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Sumbawa.
7. Standar Pelayanan adalah tolak ukur yang digunakan sebagai pedoman penyelenggaraan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur.
8. Pelaksana Pelayanan Publik adalah pejabat, pegawai, petugas, dan setiap orang yang bekerja di dalam organisasi penyelenggara pemerintahan yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik.
9. Penerima Layanan adalah orang, masyarakat, badan hukum, dan/atau instansi pemerintah.

BAB II MAKSUD DAN TUJUAN

Pasal 2

Peraturan Bupati ini dimaksudkan sebagai panduan serta pedoman penyelenggaraan pelayanan publik pada Badan.

Pasal 3

Peraturan Bupati ini bertujuan untuk meningkatkan pelayanan serta adanya kepastian hukum penyelenggaraan pelayanan publik pada Badan.

BAB III KOMPONEN STANDAR PELAYANAN

Pasal 4

- (1) Komponen Standar Pelayanan dikelompokkan menjadi 2 (dua) bagian, terdiri dari:
 - a. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*);
 - b. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*);
- (2) Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*) meliputi :
 - a. persyaratan adalah syarat (dokumen atau hal lain) yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif;
 - b. sistem, mekanisme dan prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan;
 - c. jangka waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan;
 - d. biaya/tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan peraturan perundang-undangan;
 - e. produk pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan; dan
 - f. penanganan pengaduan, saran dan masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
- (3) Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*) meliputi:
 - a. dasar hukum adalah peraturan perundang-undangan yang menjadi dasar penyelenggaraan pelayanan;
 - b. sarana dan prasarana dan/atau fasilitas adalah peralatan dan fasilitas yang diperlukan dalam penyelenggaraan pelayanan, termasuk peralatan dan fasilitas pelayanan bagi kelompok rentan;

- c. kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman;
 - d. pengawasan internal adalah sistem pengendalian intern dan pengawasan langsung yang dilakukan oleh pimpinan satuan kerja atau atasan langsung pelaksana;
 - e. jumlah pelaksana adalah tersedianya pelaksana sesuai dengan beban kerja. informasi mengenai komposisi atau jumlah petugas yang melaksanakan tugas sesuai pembagian dan uraian tugasnya;
 - f. jaminan pelayanan adalah memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan Standar Pelayanan;
 - g. jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan adalah dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, risiko, dan keragu-raguan; dan
 - h. evaluasi kinerja pelaksana adalah penilaian untuk mengetahui seberapa jauh pelaksanaan kegiatan sesuai dengan Standar Pelayanan.
- (4) Komponen dan uraian Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (3), untuk masing-masing jenis Standar Pelayanan tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Bupati ini.

BAB IV PELAKSANAAN DAN PENERAPAN

Pasal 5

- (1) Kepala Dinas bertanggung jawab atas pelaksanaan dan penerapan dalam penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan Standar Pelayanan ini.
- (2) Untuk kelancaran pelaksanaan Standar Pelayanan, dibentuk tim teknis yang ditetapkan dengan Keputusan Kepala Badan.

BAB V PENGADUAN

Pasal 6

- (1) Penerima Layanan berhak menyampaikan pengaduan penyelenggara layanan atas penyelenggaraan pelayanan yang tidak sesuai dengan Standar Pelayanan berdasarkan prosedur yang berlaku sesuai peraturan perundang-undangan.
- (2) Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), disampaikan kepada Kepala Badan.

BAB VI
KETENTUAN PENUTUP

Pasal 7

Peraturan Bupati ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

Agar setiap orang mengetahuinya, memerintahkan pengundangan Peraturan Bupati ini dengan penempatannya dalam Berita Daerah Kabupaten Sumbawa.

Ditetapkan di Sumbawa Besar
pada tanggal 6 Juli 2017

d. BUPATI SUMBAWA, 

li w M. HUSNI DJIBRIL

Diundangkan di Sumbawa Besar
pada tanggal 6 Juli 2017

SEKRETARIS DAERAH KABUPATEN SUMBAWA,


RASYIDI

BERITA DAERAH KABUPATEN SUMBAWA TAHUN 2017 NOMOR 31

LAMPIRAN
PERATURAN BUPATI SUMBAWA
NOMOR 31 TAHUN 2017
TENTANG
STANDAR PELAYANAN BADAN PENDAPATAN DAERAH
KABUPATEN SUMBAWA

KOMPONEN DAN URAIAN STANDAR PELAYANAN MASING-MASING JENIS PELAYANAN
PADA BADAN PENDAPATAN DAERAH KABUPATEN SUMBAWA

1. Pelayanan Pendaftaran Obyek Pajak Daerah Baru

No.	Komponen	Uraian
A	Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan (<i>Service Delivery</i>)	
1.	Persyaratan	Pemohon mengajukan berkas permohonan dengan melengkapi semua persyaratan sebagai berikut: 1. Surat permohonan/blangko yang disediakan oleh badan 2. Foto kopy KTP 3. Foto kopy bukti kepemilikan tanah (sertifikat/sporadik) dalam hal pemohon yang berbeda dengan pemilik maka wajib dilengkapi dengan dokumen pendukung yang sah 4. Foto kopy SPPT sandingan/tetangga terdekat; 5. Surat rekomendasi dari kepala desa/kelurahan
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Pemohon mengajukan permohonan kepada Kepala Badan Pendapatan Daerah; 2. Petugas melakukan verifikasi berkas permohonan, jika belum lengkap dikembalikan kepada pemohon untuk dilengkapi; 3. Petugas menyediakan blangko untuk diisi oleh pemohon; 4. Tim melakukan verifikasi lapangan;

No.	Komponen	Uraian
		5. Tim membuat laporan hasil verifikasi lapangan layak atau tidak layak kepada kepala badan; 6. Petugas melakukan perekaman data pada aplikasi SISMIOP untuk ditetapkan dan dicetak; 7. Petugas menerbitkan surat pemberitahuan pajak terutang (SPPT) Pajak Bumi Bangunan (PBB) baru; 8. Petugas menyerahkan surat pemberitahuan pajak terutang (SPPT) Pajak Bumi Bangunan (PBB) baru kepada pemohon.
3	Waktu Pelayanan	5 (lima) hari
4	Biaya/tarif	-
5	Produk	Penerbitan Surat Pemberitahuan Pajak Terutang (SPPT) Baru
6	Pengelolaan Pengaduan	1. Cara pengaduan : Masyarakat silahkan mengadu dengan cara : a. datang langsung ke Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Sumbawa. b. kirim surat ke alamat kantor Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Sumbawa c. memasukkan surat pengaduan ke kotak pengaduan; atau d. lewat telepon dengan Nomor (0371) 2. Penanganan Pengaduan : a. melakukan inventarisasi dan menyusun rencana tindak lanjut setiap pengaduan secara cepat b. materi pengaduan dibahas oleh Kepala Badan Pendapatan Daerah c. perumusan tindak lanjut d. penyampaian tindak lanjut kepada pemohon 3. Penanganan Pengaduan yang diekspose melalui lembaga DPRD/media massa: Kepala Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Sumbawa merespon pengaduan dengan langsung mengkroscek dan verifikasi pengaduan: a. inventarisasi data/informasi terkait materi pengaduan; b. melakukan inventarisasi dan menyusun rencana tindak lanjut setiap pengaduan secara cepat;

No.	Komponen	Uraian
		c. materi pengaduan dibahas oleh Kepala Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Sumbawa dan pejabat teknis; d. perumusan tindak lanjut; dan e. penyampaian tindak lanjut kepada pemohon (jika dibutuhkan pemberitahuan resmi).
B	Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (<i>Manufacturing</i>)	
1	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 12 tahun 1985 tentang Pajak Bumi dan Bangunan sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 12 tahun 1994 tentang perubahan Atas Undang-Undang Nomor 12 Tahun 1985 tentang Pajak Bumi dan Bangunan; 2. Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 3. Undang-Undang Nomor 28 tahun 2009 tentang Pajak daerah dan Retribusi Daerah; 4. Peraturan Daerah Kabupaten Sumbawa Nomor 14 Tahun 2013 tentang Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan; 4. Peraturan Daerah Kabupaten Sumbawa Nomor 12 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Daerah Kabupaten Sumbawa; dan 5. Peraturan Bupati Sumbawa Nomor 78 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Sumbawa.
2	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	- Ruang Tunggu - Meja/Loket Pelayanan - 2 Unit komputer - Printer (fasilitas foto kopi dan scanner) - Pesawat telepon dan faksimili - Buku register, ATK dan formulir. - Kendaraan roda empat dan kendaraan roda dua
3	Kompetensi Pelaksana	- Dapat mengoperasikan komputer - Memahami peraturan perundang-undangan

No.	Komponen	Uraian
		- Memiliki kemampuan dan kecakapan, trampil, jujur, disiplin dan bertanggung jawab - Pengetahuan : Kebijakan terkait bidang pelayanan - Ketrampilan : Teknik pelayanan prima - Sikap : Kejujuran, Ketelitian, Kerjasama, Komunikatif, Empati, Pengendalian emosi.
4	Pengawasan Internal	Pengawasan seluruh jenis pelayanan dilakukan secara berjenjang dengan instrumen : - Rekapitulasi permohonan pelayanan oleh masyarakat - Rencana kerja (harian/mingguan/bulanan) - Melakukan QA setiap permohonan dan tahapan pelayanan pada masyarakat.
5	Jumlah Pelaksana	10 orang
6	Jaminan Pelayanan	- Kode etik pegawai/pertugas pelayanan - Kepastian jam kerja: Senin-Kamis: 07.30-16.00 (istirahat: 12.00-13.00) Jumat: 06.30-16.30 (istirahat: 11.30-14.00) - Tata tertib pelayanan dan alur pelayanan - Tindak lanjut proses permohonan pelayanan dapat diakses setiap saat
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	- Ruang pelayanan yang nyaman - SOP pelayanan - Save box arsip yang aman - Sarana pemadam kebakaran
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	- Melakukan evaluasi kinerja pelayanan dengan mengukur kesesuaian/ ketidaksesuaian kinerja pelaksana dan solusi yang dapat diterapkan (dilaksanakan secara reguler sebulan sekali); - Melakukan pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat sebagai persepsi masyarakat atas kualitas pelayanan (semesteran); - Melakukan pertemuan reguler (1 bulan sekali).

2. Pelayanan Mutasi Pemecahan Surat Pemberitahuan Pajak Terutang (SPPT) Pajak Bumi dan Bangunan (PBB)

No.	Komponen	Uraian
A	Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan (<i>Service Delivery</i>)	
1.	Persyaratan	Pemohon mengajukan berkas permohonan dengan melengkapi semua persyaratan sebagai berikut: 1. Surat permohonan/blangko yang disediakan oleh badan 2. Foto kopy KTP 3. Foto kopy bukti kepemilikan tanah (sertifikat/sporadik) dalam hal pemohon yang berbeda dengan pemilik maka wajib dilengkapi dengan dokumen pendukung yang sah 4. Foto copy Surat Pemberitahuan Pajak Terhutang (SPPT) Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) dan bukti pelunasan PBB tahun berjalan.
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Pemohon mengajukan permohonan kepada Kepala Badan Pendapatan Daerah; 2. Petugas melakukan verifikasi berkas permohonan, jika belum lengkap dikembalikan kepada pemohon untuk dilengkapi; 3. Petugas menyediakan blangko untuk diisi oleh pemohon; 4. Tim melakukan verifikasi lapangan; 5. Tim membuat laporan hasil verifikasi lapangan layak atau tidak layak kepada kepala badan; 6. Petugas melakukan perekaman data pada aplikasi SISMIOP untuk ditetapkan dan dicetak; 7. Petugas menerbitkan surat pemberitahuan pajak terutang (SPPT) Pajak Bumi Bangunan (PBB); 8. Petugas menyerahkan surat pemberitahuan pajak terutang (SPPT) Pajak Bumi Bangunan (PBB) kepada pemohon.
3	Waktu Pelayanan	5 (lima) hari
4	Biaya/tarif	-
5	Produk	Pelayanan Mutasi Pemecahan Surat Pemberitahuan Pajak Terutang (SPPT) Pajak

No.	Komponen	Uraian
6	Pengelolaan Pengaduan	Bumi dan Bangunan (PBB) 1. Cara pengaduan : Masyarakat silahkan mengadu dengan cara : a. datang langsung ke Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Sumbawa. b. kirim surat ke alamat kantor Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Sumbawa c. memasukkan surat pengaduan ke kotak pengaduan; atau d. lewat telepon dengan Nomor (0371) 2. Penanganan Pengaduan : a. melakukan inventarisasi dan menyusun rencana tindak lanjut setiap pengaduan secara cepat b. materi pengaduan dibahas oleh Kepala Badan Pendapatan Daerah c. perumusan tindak lanjut d. penyampaian tindak lanjut kepada pemohon 3. Penanganan Pengaduan yang diekspose melalui lembaga DPRD / media massa: Kepala Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Sumbawa merespon pengaduan dengan langsung mengkroscek dan verifikasi pengaduan: a. inventarisasi data/informasi terkait materi pengaduan; b. melakukan inventarisasi dan menyusun rencana tindak lanjut setiap pengaduan secara cepat; c. materi pengaduan dibahas oleh Kepala Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Sumbawa dan pejabat teknis; d. perumusan tindak lanjut; dan e. penyampaian tindak lanjut kepada pemohon (jika dibutuhkan pemberitahuan resmi).
B	Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (<i>Manufacturing</i>)	
1	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 12 tahun 1985 tentang Pajak Bumi dan Bangunan sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 12 tahun 1994 tentang perubahan Atas Undang-Undang Nomor 12 Tahun 1985 tentang Pajak Bumi dan Bangunan;

No.	Komponen	Uraian
		2. Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 3. Undang-Undang Nomor 28 tahun 2009 tentang Pajak daerah dan Retribusi Daerah; 4. Peraturan Daerah Kabupaten Sumbawa Nomor 14 Tahun 2013 tentang Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan; 5. Peraturan Daerah Kabupaten Sumbawa Nomor 12 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Sumbawa; dan 6. Peraturan Bupati Sumbawa Nomor 78 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Sumbawa.
2	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	- Ruang Tunggu - Meja/Loket Pelayanan - 2 Unit komputer - Printer (fasilitas foto kopi dan scanner) - Pesawat telepon dan faksimili - Buku register, ATK dan formulir. - Kendaraan roda empat dan kendaraan roda dua
3	Kompetensi Pelaksana	- Dapat mengoperasikan komputer - Memahami peraturan perundang-undangan - Memiliki kemampuan dan kecakapan, trampil, jujur, disiplin dan bertanggung jawab - Pengetahuan : Kebijakan terkait bidang pelayanan - Ketrampilan : Teknik pelayanan prima - Sikap : Kejujuran, Ketelitian, Kerjasama, Komunikatif, Empati, Pengendalian emosi.
4	Pengawasan Internal	Pengawasan seluruh jenis pelayanan dilakukan secara berjenjang dengan instrumen : - Rekapitulasi permohonan pelayanan oleh masyarakat - Rencana kerja (harian/mingguan/bulanan) - Melakukan QA setiap permohonan dan tahapan pelayanan pada masyarakat.
5	Jumlah Pelaksana	10 orang

No.	Komponen	Uraian
6	Jaminan Pelayanan	- Kode etik pegawai/pertugas pelayanan - Kepastian jam kerja: Senin-Kamis: 07.30-16.00 (istirahat: 12.00-13.00) Jumat: 06.30-16.30 (istirahat: 11.30-14.00) - Tata tertib pelayanan dan alur pelayanan - Tindak lanjut proses permohonan pelayanan dapat diakses setiap saat
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	- Ruang pelayanan yang nyaman - SOP pelayanan - Save box arsip yang aman - Sarana pemadam kebakaran
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	- Melakukan evaluasi kinerja pelayanan dengan mengukur kesesuaian/ ketidaksesuaian kinerja pelaksana dan solusi yang dapat diterapkan (dilaksanakan secara reguler sebulan sekali); - Melakukan pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat sebagai persepsi masyarakat atas kualitas pelayanan (semesteran); - Melakukan pertemuan reguler (1 bulan sekali).

3. Pelayanan Mutasi Balik Nama Surat Pemberitahuan Pajak Terhutang (SPPT) Pajak Bumi dan Bangunan(PBB)

No.	Komponen	Uraian
A	Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)	
1.	Persyaratan	Pemohon mengajukan berkas permohonan dengan melengkapi semua persyaratan sebagai berikut: 1. Surat permohonan/blangko yang disediakan oleh badan 2. Foto kopy KTP 3. Foto kopy bukti kepemilikan tanah (sertifikat/sporadik) dalam hal pemohon yang berbeda dengan pemilik maka wajib dilengkapi dengan dokumen pendukung yang sah 4. Foto copy Surat Pemberitahuan Pajak Terhutang (SPPT) Pajak Bumi dan Bangunan(PBB) dan bukti pelunasan PBB 5 tahun terakhir.
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Pemohon mengajukan permohonan kepada Kepala Badan Pendapatan Daerah; 2. Petugas melakukan verifikasi berkas pemohon, jika belum lengkap dikembalikan kepada pemohon untuk dilengkapi; 3. Petugas menyediakan blangko untuk diisi oleh pemohon; 4. Tim melakukan verifikasi lapangan; 5. Tim membuat laporan hasil verifikasi lapangan layak atau tidak layak kepada kepala badan; 6. Petugas melakukan perekaman data pada aplikasi SISMIOP untuk ditetapkan dan dicetak; 7. Petugas menerbitkan surat pemberitahuan pajak terutang (SPPT) Pajak Bumi Bangunan (PBB); 8. Petugas menyerahkan surat pemberitahuan pajak terutang (SPPT) Pajak Bumi Bangunan (PBB) kepada pemohon.
3	Waktu Pelayanan	5 (lima) hari
4	Biaya/tarif	-
5	Produk	Mutasi Balik Nama Surat Pemberitahuan Pajak Terutang (SPPT) Pajak Bumi dan Bangunan (PBB)

No.	Komponen	Uraian
6	Pengelolaan Pengaduan	1. Cara pengaduan : Masyarakat silahkan mengadu dengan cara : a. datang langsung ke Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Sumbawa. b. kirim surat ke alamat kantor Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Sumbawa c. memasukkan surat pengaduan ke kotak pengaduan; atau d. lewat telepon dengan Nomor (0371) 2. Penanganan Pengaduan : a. melakukan inventarisasi dan menyusun rencana tindak lanjut setiap pengaduan secara cepat b. materi pengaduan dibahas oleh Kepala Badan Pendapatan Daerah c. perumusan tindak lanjut d. penyampaian tindak lanjut kepada pemohon 3. Penanganan Pengaduan yang diekspose melalui lembaga DPRD/media massa: Kepala Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Sumbawa merespon pengaduan dengan langsung mengkroscek dan verifikasi pengaduan: a. inventarisasi data/informasi terkait materi pengaduan; b. melakukan inventarisasi dan menyusun rencana tindak lanjut setiap pengaduan secara cepat; c. materi pengaduan dibahas oleh Kepala Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Sumbawa dan pejabat teknis; d. perumusan tindak lanjut; dan e. penyampaian tindak lanjut kepada pemohon (jika dibutuhkan pemberitahuan resmi).
B	Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (<i>Manufacturing</i>)	
1	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 12 tahun 1985 tentang Pajak Bumi dan Bangunan sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 12 tahun 1994 tentang perubahan Atas Undang-Undang Nomor 12 Tahun 1985 tentang Pajak Bumi dan Bangunan; 2. Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;

No.	Komponen	Uraian
		3. Undang-Undang Nomor 28 tahun 2009 tentang Pajak daerah dan Retribusi Daerah; 4. Peraturan Daerah Kabupaten Sumbawa Nomor 14 Tahun 2013 tentang Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan; 5. Peraturan Daerah Kabupaten Sumbawa Nomor 12 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Daerah Kabupaten Sumbawa; dan 6. Peraturan Bupati Sumbawa Nomor 78 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Sumbawa.
2	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	- Ruang Tunggu - Meja/Loket Pelayanan - 2 Unit komputer - Printer (fasilitas foto kopi dan scanner) - Pesawat telepon dan faksimili - Buku register, ATK dan formulir. - Kendaraan roda empat dan kendaraan roda dua
3	Kompetensi Pelaksana	- Dapat mengoperasikan komputer - Memahami peraturan perundang-undangan - Memiliki kemampuan dan kecakapan, trampil, jujur, disiplin dan bertanggung jawab - Pengetahuan : Kebijakan terkait bidang pelayanan - Ketrampilan : Teknik pelayanan prima - Sikap : Kejujuran, Ketelitian, Kerjasama, Komunikatif, Empati, Pengendalian emosi.
4	Pengawasan Internal	Pengawasan seluruh jenis pelayanan dilakukan secara berjenjang dengan instrumen : - Rekapitulasi permohonan pelayanan oleh masyarakat - Rencana kerja (harian/mingguan/bulanan) - Melakukan QA setiap permohonan dan tahapan pelayanan pada masyarakat.
5	Jumlah Pelaksana	10 orang
6	Jaminan Pelayanan	- Kode etik pegawai/pertugas pelayanan

No.	Komponen	Uraian
		- Kepastian jam kerja: <i>Senin-Kamis: 07.30-16.00 (istirahat: 12.00-13.00)</i> <i>Jumat: 06.30-16.30 (istirahat: 11.30-14.00)</i> - Tata tertib pelayanan dan alur pelayanan - Tindak lanjut proses permohonan pelayanan dapat diakses setiap saat
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	- Ruang pelayanan yang nyaman - SOP pelayanan - Save box arsip yang aman - Sarana pemadam kebakaran
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	- Melakukan evaluasi kinerja pelayanan dengan mengukur kesesuaian/ ketidaksesuaian kinerja pelaksana dan solusi yang dapat diterapkan (dilaksanakan secara reguler sebulan sekali); - Melakukan pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat sebagai persepsi masyarakat atas kualitas pelayanan (semesteran); - Melakukan pertemuan reguler (1 bulan sekali).

4. Pelayanan Penggabungan Surat Pemberitahuan Pajak Terhutang (SPPT) Pajak Bumi dan Bangunan (PBB)

No.	Komponen	Uraian
A	Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan (<i>Service Delivery</i>)	
1.	Persyaratan	Pemohon mengajukan berkas permohonan dengan melengkapi semua persyaratan sebagai berikut: 1. Surat permohonan/blangko yang disediakan oleh badan 2. Foto kopy KTP 3. Foto kopy bukti kepemilikan tanah (sertifikat/sporadik) dalam hal pemohon yang berbeda dengan pemilik maka wajib dilengkapi dengan dokumen pendukung yang sah 4. Foto copy Surat Pemberitahuan Pajak Terutang (SPPT) Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) dan bukti pelunasan PBB sejak terbit Surat Pemberitahuan Pajak Terutang (SPPT).
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Pemohon mengajukan permohonan kepada Kepala Badan Pendapatan Daerah; 2. Petugas melakukan verifikasi berkas permohonan, jika belum lengkap dikembalikan kepada pemohon untuk dilengkapi; 3. Petugas menyediakan blangko untuk diisi oleh pemohon; 4. Tim melakukan verifikasi lapangan; 5. Tim membuat laporan hasil verifikasi lapangan layak atau tidak layak kepada kepala badan; 6. Petugas melakukan perekaman data pada aplikasi SISMIOP untuk ditetapkan dan dicetak; 7. Petugas menerbitkan surat pemberitahuan pajak terutang (SPPT) Pajak Bumi Bangunan (PBB); 8. Petugas menyerahkan surat pemberitahuan pajak terutang (SPPT) Pajak Bumi Bangunan (PBB) kepada pemohon.
3	Waktu Pelayanan	5 (lima) hari
4	Biaya/tarif	-
5	Produk	Pelayanan Penggabungan Surat Pemberitahuan Pajak Terhutang (SPPT) Pajak Bumi dan Bangunan (PBB)

No.	Komponen	Uraian
6	Pengelolaan Pengaduan	1. Cara pengaduan : Masyarakat silahkan mengadu dengan cara : a. datang langsung ke Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Sumbawa. b. kirim surat ke alamat kantor Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Sumbawa c. memasukkan surat pengaduan ke kotak pengaduan; atau d. lewat telepon dengan Nomor (0371) 2. Penanganan Pengaduan : a. melakukan inventarisasi dan menyusun rencana tindak lanjut setiap pengaduan secara cepat b. materi pengaduan dibahas oleh Kepala Badan Pendapatan Daerah c. perumusan tindak lanjut d. penyampaian tindak lanjut kepada pemohon 3. Penanganan Pengaduan yang diekspose melalui lembaga DPRD/ media massa: Kepala Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Sumbawa merespon pengaduan dengan langsung mengkroscek dan verifikasi pengaduan: a. inventarisasi data/informasi terkait materi pengaduan; b. melakukan inventarisasi dan menyusun rencana tindak lanjut setiap pengaduan secara cepat; c. materi pengaduan dibahas oleh Kepala Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Sumbawa dan pejabat teknis; d. perumusan tindak lanjut; dan e. penyampaian tindak lanjut kepada pemohon (jika dibutuhkan pemberitahuan resmi).
B	Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (<i>Manufacturing</i>)	
	1 Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 12 tahun 1985 tentang Pajak Bumi dan Bangunan sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 12 tahun 1994 tentang perubahan Atas Undang-Undang Nomor 12 Tahun 1985 tentang Pajak Bumi dan Bangunan; 2. Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;

No.	Komponen	Uraian
		3. Undang-Undang Nomor 28 tahun 2009 tentang Pajak daerah dan Retribusi Daerah; 4. Peraturan Daerah Kabupaten Sumbawa Nomor 14 Tahun 2013 tentang Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan 5. Peraturan Daerah Kabupaten Sumbawa Nomor 12 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Sumbawa; 6. Peraturan Bupati Sumbawa Nomor 78 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Sumbawa.
2	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	- Ruang Tunggu - Meja/Loket Pelayanan - 2 Unit komputer - Printer (fasilitas foto kopi dan scanner) - Pesawat telepon dan faksimili - Buku register, ATK dan formulir. - Kendaraan roda empat dan kendaraan roda dua
3	Kompetensi Pelaksana	- Dapat mengoperasikan komputer - Memahami peraturan perundang-undangan - Memiliki kemampuan dan kecakapan, trampil, jujur, disiplin dan bertanggung jawab - Pengetahuan : Kebijakan terkait bidang pelayanan - Ketrampilan : Teknik pelayanan prima - Sikap : Kejujuran, Ketelitian, Kerjasama, Komunikatif, Empati, Pengendalian emosi.
4	Pengawasan Internal	Pengawasan seluruh jenis pelayanan dilakukan secara berjenjang dengan instrumen : - Rekapitulasi permohonan pelayanan oleh masyarakat - Rencana kerja (harian/mingguan/bulanan) - Melakukan QA setiap permohonan dan tahapan pelayanan pada masyarakat.
5	Jumlah Pelaksana	10 orang
6	Jaminan Pelayanan	- Kode etik pegawai/pertugas pelayanan - Kepastian jam kerja:

No.	Komponen	Uraian
		<i>Senin-Kamis: 07.30-16.00 (istirahat: 12.00-13.00)</i> <i>Jumat: 06.30-16.30 (istirahat: 11.30-14.00)</i> - Tata tertib pelayanan dan alur pelayanan - Tindak lanjut proses permohonan pelayanan dapat diakses setiap saat
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	- Ruang pelayanan yang nyaman - SOP pelayanan - Save box arsip yang aman - Sarana pemadam kebakaran
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	- Melakukan evaluasi kinerja pelayanan dengan mengukur kesesuaian/ ketidakesesuaian kinerja pelaksana dan solusi yang dapat diterapkan (dilaksanakan secara reguler sebulan sekali); - Melakukan pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat sebagai persepsi masyarakat atas kualitas pelayanan (semesteran); - Melakukan pertemuan reguler (1 bulan sekali).

5. Pelayanan Pemberitahuan Surat Pemberitahuan Pajak Terhutang (SPPT) Pajak Bumi dan Bangunan (PBB)

No.	Komponen	Uraian
A	Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan (<i>Service Delivery</i>)	
1.	Persyaratan	Pemohon mengajukan berkas permohonan dengan melengkapi semua persyaratan sebagai berikut: 1. Surat permohonan/blangko yang disediakan oleh badan 2. Foto kopy KTP 3. Foto kopy bukti kepemilikan tanah (sertifikat/sporadik) dalam hal pemohon yang berbeda dengan pemilik maka wajib dilengkapi dengan dokumen pendukung yang sah 4. Foto copy Surat Pemberitahuan Pajak Terhutang (SPPT) Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) dan bukti pelunasan PBB tahun terakhir/berjalan.
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Pemohon mengajukan permohonan kepada Kepala Badan Pendapatan Daerah; 2. Petugas melakukan verifikasi berkas permohonan, jika belum lengkap dikembalikan kepada pemohon untuk dilengkapi; 3. Petugas menyediakan blangko untuk diisi oleh pemohon; 4. Tim melakukan verifikasi lapangan; 5. Tim membuat laporan hasil verifikasi lapangan layak atau tidak layak kepada kepala badan; 6. Petugas melakukan perekaman data pada aplikasi SISMIOP untuk ditetapkan dan dicetak; 7. Petugas menerbitkan surat pemberitahuan pajak terutang (SPPT) Pajak Bumi Bangunan (PBB); 8. Petugas menyerahkan surat pemberitahuan pajak terutang (SPPT) Pajak Bumi Bangunan (PBB) kepada pemohon.
3	Waktu Pelayanan	5 (lima) hari
4	Biaya/tarif	-
5	Produk	Pelayanan Pemberitahuan Surat Pemberitahuan Pajak Terhutang (SPPT) Pajak Bumi dan Bangunan (PBB)
6	Pengelolaan Pengaduan	1. Cara pengaduan :

No.	Komponen	Uraian
		Masyarakat silahkan mengadu dengan cara : a. datang langsung ke Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Sumbawa. b. kirim surat ke alamat kantor Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Sumbawa c. memasukkan surat pengaduan ke kotak pengaduan; atau d. lewat telepon dengan Nomor (0371) 2. Penanganan Pengaduan : a. melakukan inventarisasi dan menyusun rencana tindak lanjut setiap pengaduan secara cepat b. materi pengaduan dibahas oleh Kepala Badan Pendapatan Daerah c. perumusan tindak lanjut d. penyampaian tindak lanjut kepada pemohon 3. Penanganan Pengaduan yang diekspose melalui lembaga DPRD/ media massa: Kepala Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Sumbawa merespon pengaduan dengan langsung mengkroscek dan verifikasi pengaduan: a. inventarisasi data/informasi terkait materi pengaduan; b. melakukan inventarisasi dan menyusun rencana tindak lanjut setiap pengaduan secara cepat; c. materi pengaduan dibahas oleh Kepala Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Sumbawa dan pejabat teknis; d. perumusan tindak lanjut; dan e. penyampaian tindak lanjut kepada pemohon (jika dibutuhkan pemberitahuan resmi).
B	Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (<i>Manufacturing</i>)	
1	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 12 tahun 1985 tentang Pajak Bumi dan Bangunan sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 12 tahun 1994 tentang perubahan Atas Undang-Undang Nomor 12 Tahun 1985 tentang Pajak Bumi dan Bangunan 2. Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 3. Undang-Undang Nomor 28 tahun 2009 tentang Pajak daerah dan Retribusi

No.	Komponen	Uraian
		Daerah; 4. Peraturan Daerah Kabupaten Sumbawa Nomor 14 Tahun 2013 tentang Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan 5. Peraturan Daerah Kabupaten Sumbawa Nomor 12 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Sumbawa; 6. Peraturan Bupati Sumbawa Nomor 78 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Sumbawa.
2	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	- Ruang Tunggu - Meja/Loket Pelayanan - 2 Unit komputer - Printer (fasilitas foto kopi dan scanner) - Pesawat telepon dan faksimili - Buku register, ATK dan formulir. - Kendaraan roda empat dan kendaraan roda dua
3	Kompetensi Pelaksana	- Dapat mengoperasikan komputer - Memahami peraturan perundang-undangan - Memiliki kemampuan dan kecakapan, trampil, jujur, disiplin dan bertanggung jawab - Pengetahuan : Kebijakan terkait bidang pelayanan - Ketrampilan : Teknik pelayanan prima - Sikap : Kejujuran, Ketelitian, Kerjasama, Komunikatif, Empati, Pengendalian emosi.
4	Pengawasan Internal	Pengawasan seluruh jenis pelayanan dilakukan secara berjenjang dengan instrumen : - Rekapitulasi permohonan pelayanan oleh masyarakat - Rencana kerja (harian/mingguan/bulanan) - Melakukan QA setiap permohonan dan tahapan pelayanan pada masyarakat.
5	Jumlah Pelaksana	10 orang
6	Jaminan Pelayanan	- Kode etik pegawai/pertugas pelayanan - Kepastian jam kerja: <i>Senin-Kamis: 07.30-16.00 (istirahat: 12.00-13.00)</i>

No.	Komponen	Uraian
		<i>Jumat: 06.30-16.30 (istirahat: 11.30-14.00)</i> - Tata tertib pelayanan dan alur pelayanan - Tindak lanjut proses permohonan pelayanan dapat diakses setiap saat
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	- Ruang pelayanan yang nyaman - SOP pelayanan - Save box arsip yang aman - Sarana pemadam kebakaran
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	- Melakukan evaluasi kinerja pelayanan dengan mengukur kesesuaian/ ketidaksesuaian kinerja pelaksana dan solusi yang dapat diterapkan (dilaksanakan secara reguler sebulan sekali); - Melakukan pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat sebagai persepsi masyarakat atas kualitas pelayanan (semesteran); - Melakukan pertemuan reguler (1 bulan sekali).

6. Pelayanan Salinan Surat Pemberitahuan Pajak Terhutang (SPPT) Pajak Bumi dan Bangunan(PBB)

No.	Komponen	Uraian
A	Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan (<i>Service Delivery</i>)	
1.	Persyaratan	Pemohon mengajukan berkas permohonan dengan melengkapi semua persyaratan sebagai berikut: 1. Surat permohonan/ blangko yang disediakan oleh badan 2. Foto kopi KTP 3. Bukti pelunasan Surat Pemberitahuan Pajak Terhutang (SPPT) Pajak Bumi dan Bangunan(PBB) Tahun terakhir/berjalan.
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Pemohon mengajukan permohonan kepada Kepala Badan Pendapatan Daerah; 2. Petugas melakukan verifikasi berkas permohonan, jika belum lengkap dikembalikan kepada pemohon untuk dilengkapi; 3. Petugas menyediakan blangko untuk diisi oleh pemohon; 4. Petugas menerbitkan salinan surat pemberitahuan pajak terutang (SPPT) Pajak Bumi Bangunan (PBB); 5. Petugas menyerahkan surat pemberitahuan pajak terutang (SPPT) Pajak Bumi Bangunan (PBB) kepada pemohon.
3	Waktu Pelayanan	10 (Sepuluh) Menit
4	Biaya/tarif	-
5	Produk	Pelayanan Salinan Surat Pemberitahuan Pajak Terhutang (SPPT) Pajak Bumi dan Bangunan(PBB)
6	Pengelolaan Pengaduan	1. Cara pengaduan : Masyarakat silahkan mengadu dengan cara : a. datang langsung ke Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Sumbawa. b. kirim surat ke alamat kantor Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Sumbawa c. memasukkan surat pengaduan ke kotak pengaduan; atau d. lewat telepon dengan Nomor (0371)

No.	Komponen	Uraian
		2. Penanganan Pengaduan : a. melakukan inventarisasi dan menyusun rencana tindak lanjut setiap pengaduan secara cepat b. materi pengaduan dibahas oleh Kepala Badan Pendapatan Daerah c. perumusan tindak lanjut d. penyampaian tindak lanjut kepada pemohon 3. Penanganan Pengaduan yang diekspose melalui lembaga DPRD/media massa: Kepala Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Sumbawa merespon pengaduan dengan langsung mengkroscek dan verifikasi pengaduan: a. inventarisasi data/informasi terkait materi pengaduan; b. melakukan inventarisasi dan menyusun rencana tindak lanjut setiap pengaduan secara cepat; c. materi pengaduan dibahas oleh Kepala Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Sumbawa dan pejabat teknis; d. perumusan tindak lanjut; dan e. penyampaian tindak lanjut kepada pemohon (jika dibutuhkan pemberitahuan resmi).
B	Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (<i>Manufacturing</i>)	
1	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 12 tahun 1985 tentang Pajak Bumi dan Bangunan sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 12 tahun 1994 tentang perubahan Atas Undang-Undang Nomor 12 Tahun 1985 tentang Pajak Bumi dan Bangunan; 2. Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 3. Undang-Undang Nomor 28 tahun 2009 tentang Pajak daerah dan Retribusi Daerah; 4. Peraturan Daerah Kabupaten Sumbawa Nomor 14 Tahun 2013 tentang Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan 5. Peraturan Daerah Kabupaten Sumbawa Nomor 12 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Sumbawa; 6. Peraturan Bupati Sumbawa Nomor 78 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Sumbawa.

No.	Komponen	Uraian
2	Sarana dan Prasarana dan/ atau Fasilitas	- Ruang Tunggu - Meja/Loket Pelayanan - 2 Unit komputer - Printer (fasilitas foto koki dan scanner) - Pesawat telepon dan faksimili - Buku register, ATK dan formulir. - Kendaraan roda empat dan kendaraan roda dua
3	Kompetensi Pelaksana	- Dapat mengoperasikan komputer - Memahami peraturan perundang-undangan - Memiliki kemampuan dan kecakapan, trampil, jujur, disiplin dan bertanggung jawab - Pengetahuan : Kebijakan terkait bidang pelayanan - Ketrampilan : Teknik pelayanan prima - Sikap : Kejujuran, Ketelitian, Kerjasama, Komunikatif, Empati, Pengendalian emosi.
4	Pengawasan Internal	Pengawasan seluruh jenis pelayanan dilakukan secara berjenjang dengan instrumen : - Rekapitulasi permohonan pelayanan oleh masyarakat - Rencana kerja (harian/mingguan/bulanan) - Melakukan QA setiap permohonan dan tahapan pelayanan pada masyarakat.
5	Jumlah Pelaksana	10 orang
6	Jaminan Pelayanan	- Kode etik pegawai/pertugas pelayanan - Kepastian jam kerja: <i>Senin-Kamis: 07.30-16.00 (istirahat: 12.00-13.00)</i> <i>Jumat: 06.30-16.30 (istirahat: 11.30-14.00)</i> - Tata tertib pelayanan dan alur pelayanan - Tindak lanjut proses permohonan pelayanan dapat diakses setiap saat
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	- Ruang pelayanan yang nyaman - SOP pelayanan - Save box arsip yang aman - Sarana pemadam kebakaran
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	- Melakukan evaluasi kinerja pelayanan dengan mengukur kesesuaian/ ketidaksesuaian kinerja pelaksana dan solusi yang dapat diterapkan (dilaksanakan secara reguler sebulan sekali); - Melakukan pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat sebagai persepsi masyarakat atas kualitas pelayanan (semesteran); - Melakukan pertemuan reguler (1 bulan sekali).

7. Pelayanan Pembatalan Surat Pemberitahuan Pajak Terhutang (SPPT) Pajak Bumi dan Bangunan(PBB)

No.	Komponen	Uraian
A	Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan (<i>Service Delivery</i>)	
1.	Persyaratan	Pemohon mengajukan berkas permohonan dengan melengkapi semua persyaratan sebagai berikut: 1. Surat pemohonan/blanko yang disediakan oleh badan 2. Foto koki KTP 3. Alasan Pembatalan ditandatangani Kepala Desa/Lurah
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Pemohon mengajukan permohonan kepada Kepala Badan Pendapatan Daerah; 2. Petugas melakukan verifikasi berkas pemohon, jika belum lengkap dikembalikan kepada pemohon untuk dilengkapi; 3. Petugas menyediakan blanko untuk diisi oleh pemohon; 4. Tim melakukan verifikasi lapangan; 5. Tim membuat laporan hasil verifikasi lapangan layak atau tidak layak kepada kepala badan; 6. Petugas melakukan pembatalan pada aplikasi Sismiop
3	Waktu Pelayanan	5 (lima) hari
4	Biaya/tarif	-
5	Produk	Pelayanan Pembatalan Surat Pemberitahuan Pajak Terhutang (SPPT) Pajak Bumi dan Bangunan(PBB)
6	Pengelolaan Pengaduan	1. Cara pengaduan : Masyarakat silahkan mengadu dengan cara : a. datang langsung ke Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Sumbawa. b. kirim surat ke alamat kantor Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Sumbawa c. memasukkan surat pengaduan ke kotak pengaduan; atau d. lewat telepon dengan Nomor (0371) 2. Penanganan Pengaduan : a. melakukan inventarisasi dan menyusun rencana tindak lanjut setiap pengaduan secara cepat

No.	Komponen	Uraian
		b. materi pengaduan dibahas oleh Kepala Badan Pendapatan Daerah c. perumusan tindak lanjut d. penyampaian tindak lanjut kepada pemohon 3. Penanganan Pengaduan yang diekspose melalui lembaga DPRD/ media massa: Kepala Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Sumbawa merespon pengaduan dengan langsung mengkroscek dan verifikasi pengaduan: a. inventarisasi data/informasi terkait materi pengaduan; b. melakukan inventarisasi dan menyusun rencana tindak lanjut setiap pengaduan secara cepat; c. materi pengaduan dibahas oleh Kepala Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Sumbawa dan pejabat teknis; d. perumusan tindak lanjut; dan e. penyampaian tindak lanjut kepada pemohon (jika dibutuhkan pemberitahuan resmi).
B	Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (<i>Manufacturing</i>)	
1	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 12 tahun 1985 tentang Pajak Bumi dan Bangunan sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 12 tahun 1994 tentang perubahan Atas Undang-Undang Nomor 12 Tahun 1985 tentang Pajak Bumi dan Bangunan; 2. Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 3. Undang-Undang Nomor 28 tahun 2009 tentang Pajak daerah dan Retribusi Daerah; 4. Peraturan Daerah Kabupaten Sumbawa Nomor 14 Tahun 2013 tentang Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan 5. Peraturan Daerah Kabupaten Sumbawa Nomor 12 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Sumbawa; 6. Peraturan Bupati Sumbawa Nomor 78 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Sumbawa.
2	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	- Ruang Tunggu

No.	Komponen	Uraian
		- Meja/Loket Pelayanan - 2 Unit komputer - Printer (fasilitas foto kopi dan scanner) - Pesawat telepon dan faksimili - Buku register, ATK dan formulir. - Kendaraan roda empat dan kendaraan roda dua
3	Kompetensi Pelaksana	- Dapat mengoperasikan komputer - Memahami peraturan perundang-undangan - Memiliki kemampuan dan kecakapan, trampil, jujur, disiplin dan bertanggung jawab - Pengetahuan : Kebijakan terkait bidang pelayanan - Ketrampilan : Teknik pelayanan prima - Sikap : Kejujuran, Ketelitian, Kerjasama, Komunikatif, Empati, Pengendalian emosi.
4	Pengawasan Internal	Pengawasan seluruh jenis pelayanan dilakukan secara berjenjang dengan instrumen : - Rekapitulasi permohonan pelayanan oleh masyarakat - Rencana kerja (harian/mingguan/bulanan) - Melakukan QA setiap permohonan dan tahapan pelayanan pada masyarakat.
5	Jumlah Pelaksana	10 orang
6	JamINAN Pelayanan	- Kode etik pegawai/pertugas pelayanan - Kepastian jam kerja: <i>Senin-Kamis: 07.30-16.00 (istirahat: 12.00-13.00)</i> <i>Jumat: 06.30-16.30 (istirahat: 11.30-14.00)</i> - Tata tertib pelayanan dan alur pelayanan - Tindak lanjut proses permohonan pelayanan dapat diakses setiap saat
7	JamINAN Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	- Ruang pelayanan yang nyaman - SOP pelayanan - Save box arsip yang aman - Sarana pemadam kebakaran
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	- Melakukan evaluasi kinerja pelayanan dengan mengukur kesesuaian/ ketidaksesuaian kinerja pelaksana dan solusi yang dapat diterapkan (dilaksanakan secara reguler sebulan sekali); - Melakukan pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat sebagai persepsi masyarakat atas kualitas pelayanan (semesteran); - Melakukan pertemuan reguler (1 bulan sekali).

8. Pelayanan Pengurangan Ketetapan Pajak Bumi dan Bangunan(PBB) Perdesaan dan Perkotaan

No.	Komponen	Uraian
A	Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan (<i>Service Delivery</i>)	
1.	Persyaratan	Pemohon mengajukan berkas permohonan dengan melengkapi semua persyaratan sebagai berikut: 1. Surat permohonan/blangko yang disediakan oleh badan berdasarkan kemampuan membayar wajib pajak atau kondisi tertentu objek pajak sesuai Perda Kabupaten Sumbawa Nomor 14 Tahun 2013 tentang Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan 2. Foto kopi KTP 3. Foto kopi bukti kepemilikan tanah (sertifikat/sporadik) dalam hal pemohon yang berbeda dengan pemilik maka wajib dilengkapi dengan dokumen pendukung yang sah 4. Foto kopi Surat Pemberitahuan Pajak Terhutang (SPPT) Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) dan bukti pelunasan PBB tahun terakhir/berjalan.
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Pemohon mengajukan permohonan kepada Kepala Badan Pendapatan Daerah; 2. Petugas melakukan verifikasi berkas permohonan, jika belum lengkap dikembalikan kepada pemohon untuk dilengkapi; 3. Petugas menyediakan blangko untuk diisi oleh pemohon; 4. Tim melakukan verifikasi lapangan; 5. Tim membuat laporan hasil verifikasi lapangan layak atau tidak layak kepada kepala badan; 6. Petugas melakukan perekaman data pada aplikasi SISMIOP untuk ditetapkan dan dicetak; 7. Petugas menerbitkan surat pemberitahuan pajak terutang (SPPT) Pajak Bumi Bangunan (PBB); 8. Petugas menyerahkan surat pemberitahuan pajak terutang (SPPT) Pajak Bumi Bangunan (PBB) kepada pemohon.
3	Waktu Pelayanan	5 (lima) hari

No.	Komponen	Uraian
4	Biaya/tarif	-
5	Produk	Pelayanan Pengurangan Ketetapan Pajak Bumi dan Bangunan(PBB) Perdesaan dan Perkotaan
6	Pengelolaan Pengaduan	1. Cara pengaduan : Masyarakat silahkan mengadu dengan cara : a. datang langsung ke Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Sumbawa. b. kirim surat ke alamat kantor Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Sumbawa c. memasukkan surat pengaduan ke kotak pengaduan; atau d. lewat telepon dengan Nomor (0371) 2. Penanganan Pengaduan : a. melakukan inventarisasi dan menyusun rencana tindak lanjut setiap pengaduan secara cepat b. materi pengaduan dibahas oleh Kepala Badan Pendapatan Daerah c. perumusan tindak lanjut d. penyampaian tindak lanjut kepada pemohon 3. Penanganan Pengaduan yang diekspose melalui lembaga DPRD/media massa: Kepala Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Sumbawa merespon pengaduan dengan langsung mengkroscek dan verifikasi pengaduan: a. inventarisasi data/informasi terkait materi pengaduan; b. melakukan inventarisasi dan menyusun rencana tindak lanjut setiap pengaduan secara cepat; c. materi pengaduan dibahas oleh Kepala Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Sumbawa dan pejabat teknis; d. perumusan tindak lanjut; dan e. penyampaian tindak lanjut kepada pemohon (jika dibutuhkan pemberitahuan resmi).
B	Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (<i>Manufacturing</i>)	

No.	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 12 tahun 1985 tentang Pajak Bumi dan Bangunan sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 12 tahun 1994 tentang perubahan Atas Undang-Undang Nomor 12 Tahun 1985 tentang Pajak Bumi dan Bangunan; 2. Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 3. Undang-Undang Nomor 28 tahun 2009 tentang Pajak daerah dan Retribusi Daerah; 4. Peraturan Daerah Kabupaten Sumbawa Nomor 14 Tahun 2013 tentang Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan 4. Peraturan Daerah Kabupaten Sumbawa Nomor 12 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Sumbawa; 5. Peraturan Bupati Sumbawa Nomor 78 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Sumbawa.
2	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	- Ruang Tunggu - Meja/Loket Pelayanan - 2 Unit komputer - Printer (fasilitas foto kopi dan <i>scanner</i>) - Pesawat telepon dan faksimili - Buku register, ATK dan formulir. - Kendaraan roda empat dan kendaraan roda dua
3	Kompetensi Pelaksana	- Dapat mengoperasikan komputer - Memahami peraturan perundang-undangan - Memiliki kemampuan dan kecakapan, trampil, jujur, disiplin dan bertanggung jawab - Pengetahuan : Kebijakan terkait bidang pelayanan - Ketrampilan : Teknik pelayanan prima - Sikap : Kejujuran, Ketelitian, Kerjasama, Komunikatif, Empati, Pengendalian emosi.
4	Pengawasan Internal	Pengawasan seluruh jenis pelayanan dilakukan secara berjenjang dengan instrumen : - Rekapitulasi permohonan pelayanan oleh masyarakat

No.	Komponen	Uraian
		- Rencana kerja (harian/mingguan/bulanan) - Melakukan QA setiap permohonan dan tahapan pelayanan pada masyarakat.
5	Jumlah Pelaksana	10 orang
6	Jaminan Pelayanan	- Kode etik pegawai/pertugas pelayanan - Kepastian jam kerja: <i>Senin-Kamis: 07.30-16.00 (istirahat: 12.00-13.00)</i> <i>Jumat: 06.30-16.30 (istirahat: 11.30-14.00)</i> - Tata tertib pelayanan dan alur pelayanan - Tindak lanjut proses permohonan pelayanan dapat diakses setiap saat
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	- Ruang pelayanan yang nyaman - SOP pelayanan - Save box arsip yang aman - Sarana pemadam kebakaran
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	- Melakukan evaluasi kinerja pelayanan dengan mengukur kesesuaian/ketidaksesuaian kinerja pelaksana dan solusi yang dapat diterapkan (dilaksanakan secara reguler sebulan sekali); - Melakukan pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat sebagai persepsi masyarakat atas kualitas pelayanan (semesteran); - Melakukan pertemuan reguler (1 bulan sekali).

9. Pelayanan Penghapusan/Pengurangan Sanksi Administratif

No.	Komponen	Uraian
A	Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan (<i>Service Delivery</i>)	
1.	Persyaratan	Pemohon mengajukan berkas permohonan dengan melengkapi semua persyaratan sebagai berikut: 1. Surat permohonan/blangko yang disediakan oleh badan 2. Foto kopi KTP 3. Foto kopi Surat Pemberitahuan Pajak Terutang (SPPT) Pajak Bumi dan Bangunan(PBB) dan bukti pelunasan PBB 5 (lima) tahun sebelumnya atau tahun tahun sebelumnya dalam hal memiliki 4. Foto kopi gaji atau dokumen yang menyatakan besarnya penghasilan dan/atau surat keterangan kesulitan keuangan dari kepala desa/lurah 5. Foto kopi bukti pendukung lainnya.
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Pemohon mengajukan permohonan kepada Kepala Badan Pendapatan Daerah; 2. Petugas melakukan verifikasi berkas pemohon, jika belum lengkap dikembalikan kepada pemohon untuk dilengkapi; 3. Petugas menyediakan blangko untuk diisi oleh pemohon; 4. Tim melakukan verifikasi lapangan; 5. Tim membuat laporan hasil verifikasi lapangan layak atau tidak layak kepada kepala badan; 6. Petugas melakukan perekaman data pada aplikasi SISMIOP untuk ditetapkan;
3	Waktu Pelayanan	5 (lima) hari
4	Biaya/tarif	-
5	Produk	Pelayanan Penghapusan/Pengurangan Sanksi Administratif
6	Pengelolaan Pengaduan	1. Cara pengaduan : Masyarakat silahkan mengadu dengan cara : a. datang langsung ke Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Sumbawa. b. kirim surat ke alamat kantor Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Sumbawa c. memasukkan surat pengaduan ke kotak pengaduan; atau d. lewat telepon dengan Nomor (0371)

No.	Komponen	Uraian
		2. Penanganan Pengaduan : a. melakukan inventarisasi dan menyusun rencana tindak lanjut setiap pengaduan secara cepat b. materi pengaduan dibahas oleh Kepala Badan Pendapatan Daerah c. perumusan tindak lanjut d. penyampaian tindak lanjut kepada pemohon 3. Penanganan Pengaduan yang diekspose melalui lembaga DPRD/ media massa: Kepala Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Sumbawa merespon pengaduan dengan langsung mengkresec dan verifikasi pengaduan: a. inventarisasi data/informasi terkait materi pengaduan; b. melakukan inventarisasi dan menyusun rencana tindak lanjut setiap pengaduan secara cepat; c. materi pengaduan dibahas oleh Kepala Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Sumbawa dan pejabat teknis; d. perumusan tindak lanjut; dan e. penyampaian tindak lanjut kepada pemohon (jika dibutuhkan pemberitahuan resmi).
B	Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (<i>Manufacturing</i>)	
1	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 12 tahun 1985 tentang Pajak Bumi dan Bangunan sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 12 tahun 1994 tentang perubahan Atas Undang-Undang Nomor 12 Tahun 1985 tentang Pajak Bumi dan Bangunan; 2. Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 3. Undang-Undang Nomor 28 tahun 2009 tentang Pajak daerah dan Retribusi Daerah; 4. Peraturan Daerah Kabupaten Sumbawa Nomor 14 Tahun 2013 tentang Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan 5. Peraturan Daerah Kabupaten Sumbawa Nomor 12 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Sumbawa; 6. Peraturan Bupati Sumbawa Nomor 78 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Sumbawa.

No.	Komponen	Uraian
2	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	- Ruang Tunggu - Meja/Loket Pelayanan - 2 Unit komputer - Printer (fasilitas foto kopi dan scanner) - Pesawat telepon dan faksimili - Buku register, ATK dan formulir. - Kendaraan roda empat dan kendaraan roda dua
3	Kompetensi Pelaksana	- Dapat mengoperasikan komputer - Memahami peraturan perundang-undangan - Memiliki kemampuan dan kecakapan, trampil, jujur, disiplin dan bertanggung jawab - Pengetahuan : Kebijakan terkait bidang pelayanan - Keterampilan : Teknik pelayanan prima - Sikap : Kejujuran, Ketelitian, Kerjasama, Komunikatif, Empati, Pengendalian emosi.
4	Pengawasan Internal	Pengawasan seluruh jenis pelayanan dilakukan secara berjenjang dengan instrumen : - Rekapitulasi permohonan pelayanan oleh masyarakat - Rencana kerja (harian/mingguan/bulanan) - Melakukan QA setiap permohonan dan tahapan pelayanan pada masyarakat.
5	Jumlah Pelaksana	10 orang
6	Jaminan Pelayanan	- Kode etik pegawai/pertugas pelayanan - Kepastian jam kerja: <i>Senin-Kamis: 07.30-16.00 (istirahat: 12.00-13.00)</i> <i>Jumat: 06.30-16.30 (istirahat: 11.30-14.00)</i> - Tata tertib pelayanan dan alur pelayanan - Tindak lanjut proses permohonan pelayanan dapat diakses setiap saat
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	- Ruang pelayanan yang nyaman - SOP pelayanan - Save box arsip yang aman - Sarana pemadam kebakaran
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	- Melakukan evaluasi kinerja pelayanan dengan mengukur kesesuaian/ ketidakesesuaian kinerja pelaksana dan solusi yang dapat diterapkan (dilaksanakan secara reguler sebulan sekali); - Melakukan pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat sebagai persepsi masyarakat atas kualitas pelayanan (semesteran); - Melakukan pertemuan reguler (1 bulan sekali).

10. Pelayanan Perhitungan, Penetapan dan Penerbitan Surat Ketetapan Pajak Daerah

No.	Komponen	Uraian
A	Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan (<i>Service Delivery</i>)	
1.	Persyaratan	Pemohon mengajukan berkas permohonan dengan melengkapi semua persyaratan sebagai berikut: 1. Data Perhitungan Pajak (Hotel, Restoran, Parkir, Penerangan Jalan, Air tanah, Reklame, Sarang Burung Walet dan/Nota perhitungan untuk pemakaian dan pemanfaatan Mineral bukan logam dan batuan. 2. Rancangan Anggaran biaya (RAB) untuk Mineral bukan logam dan batuan(MBLB)
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Pemohon datang ke Bidang Pendapatan Pajak daerah; 2. Petugas melakukan verifikasi dan melaksanakan perhitungan atas besar pajak yang dikenakan; 3. Petugas mencetak Surat Ketetapan Pajak Daerah(SKPD); 4. Penanadatangan SKPD dan di sahkan oleh Pejabat yang di Tunjuk Oleh Kepala Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Sumbawa; 5. SKPD di sampaikan kepada Wajib Pajak;
3	Waktu Pelayanan	1 (satu) hari
4	Biaya/ tarif	-
5	Produk	Surat Ketetapan Pajak Daerah (SKPD)
6	Pengelolaan Pengaduan	1. Cara pengaduan : Masyarakat silahkan mengadu dengan cara : a. datang langsung ke Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Sumbawa. b. kirim surat ke alamat kantor Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Sumbawa c. memasukkan surat pengaduan ke kotak pengaduan; atau d. lewat telepon dengan Nomor (0371) 2. Penanganan Pengaduan : a. melakukan inventarisasi dan menyusun rencana tindak lanjut setiap pengaduan secara cepat

No.	Komponen	Uraian
		b. materi pengaduan dibahas oleh Kepala Badan Pendapatan Daerah c. perumusan tindak lanjut d. penyampaian tindak lanjut kepada pemohon
B	Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (<i>Manufacturing</i>)	3. Penanganan Pengaduan yang diekspose melalui lembaga DPRD/media massa: Kepala Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Sumbawa merespon pengaduan dengan langsung mengkroscek dan verifikasi pengaduan: a. inventarisasi data/informasi terkait materi pengaduan; b. melakukan inventarisasi dan menyusun rencana tindak lanjut setiap pengaduan secara cepat; c. materi pengaduan dibahas oleh Kepala Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Sumbawa dan pejabat teknis; d. perumusan tindak lanjut; dan e. penyampaian tindak lanjut kepada pemohon (jika dibutuhkan pemberitahuan resmi).
1	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 12 tahun 1985 tentang Pajak Bumi dan Bangunan sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 12 tahun 1994 tentang perubahan Atas Undang-Undang Nomor 12 Tahun 1985 tentang Pajak Bumi dan Bangunan; 2. Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 3. Undang-Undang Nomor 28 tahun 2009 tentang Pajak daerah dan Retribusi Daerah; 4. Peraturan Daerah Kabupaten Sumbawa Nomor 14 Tahun 2013 tentang Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan; 5. Peraturan Daerah Kabupaten Sumbawa Nomor 12 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Sumbawa; 6. Peraturan Bupati Sumbawa Nomor 78 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Sumbawa.

No.	Komponen	Uraian
2	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	- Ruang Tunggu - Meja/Loket Pelayanan - 2 Unit komputer - Printer (fasilitas foto kopi dan scanner) - Pesawat telepon dan faksimili - Buku register, ATK dan formulir. - Kenderaan roda empat dan kenderaan roda dua
3	Kompetensi Pelaksana	- Dapat mengoperasikan komputer - Memahami peraturan perundang-undangan - Memiliki kemampuan dan kecakapan, trampil, jujur, disiplin dan bertanggung jawab - Pengetahuan : Kebijakan terkait bidang pelayanan - Ketrampilan : Teknik pelayanan prima - Sikap : Kejujuran, Ketelitian, Kerjasama, Komunikatif, Empati, Pengendalian emosi.
4	Pengawasan Internal	Pengawasan seluruh jenis pelayanan dilakukan secara berjenjang dengan instrumen : - Rekapitulasi permohonan pelayanan oleh masyarakat - Rencana kerja (harian/mingguan/bulanan) - Melakukan QA setiap permohonan dan tahapan pelayanan pada masyarakat.
5	Jumlah Pelaksana	10 orang
6	Jaminan Pelayanan	- Kode etik pegawai/pertugas pelayanan - Kepastian jam kerja: <i>Senin-Kamis: 07.30-16.00 (istirahat: 12.00-13.00)</i> <i>Jumat: 06.30-16.30 (istirahat: 11.30-14.00)</i> - Tata tertib pelayanan dan alur pelayanan - Tindak lanjut proses permohonan pelayanan dapat diakses setiap saat
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	- Ruang pelayanan yang nyaman - SOP pelayanan - Save box arsip yang aman - Sarana pemadam kebakaran
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	- Melakukan evaluasi kinerja pelayanan dengan mengukur kesesuaian/ ketidakesesuaian kinerja pelaksana dan solusi yang dapat diterapkan (dilaksanakan secara reguler sebulan sekali); - Melakukan pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat sebagai persepsi masyarakat atas kualitas pelayanan (semesteran); - Melakukan pertemuan reguler (1 bulan sekali).

11. Pelayanan Pendaftaran Obyek Pajak Daerah Baru

No.	Komponen	Uraian
A	Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan (<i>Service Delivery</i>)	
1.	Persyaratan	Pemohon mengajukan berkas permohonan dengan melengkapi semua persyaratan sebagai berikut: 1. Surat permohonan/blangko yang disediakan oleh badan 2. Foto kopi KTP 3. Foto kopi Surat Izin Usaha (bila ada) 4. Foto kopi NPWP (bila ada)
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Pemohon datang ke Bidang Pendapatan Pajak Daerah Lainnya mengambil Formulir Pendaftaran Wajib Pajak Daerah rangkap 4 (empat) untuk diisi dengan lengkap, jelas dan benar 2. Pemohon mengisi Formulir Pendaftaran dengan lengkap, jelas dan benar 3. Petugas menerima dan melakukan verifikasi atas kelengkapan berkas dan lampiran yang disyaratkan, apabila sudah lengkap, jelas dan benar maka dilanjutkan ke proses No. 4, jika tidak kembali ke proses no. 2 4. Cek Lapangan (bila diperlukan) 5. Petugas memberikan Nomor Pokok Wajib Pajak Daerah pada Formulir Pendaftaran Wajib Pajak Daerah rangkap 4 (empat) dan memberikan lembar 1 pada pemohon sebagai bukti penerimaan berkas 6. Petugas mencetak Nomor Pokok Wajib Pajak Daerah (NPWPD) 7. Pemohon menerima Kartu NPWPD
3	Waktu Pelayanan	2 (dua) hari
4	Biaya/tarif	-
5	Produk	Kartu Nomor Pokok Wajib Pajak Daerah (NPWPD)
6	Pengelolaan Pengaduan	1. Cara pengaduan : Masyarakat silahkan mengadu dengan cara : a. datang langsung ke Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Sumbawa. b. kirim surat ke alamat kantor Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Sumbawa

No.	Komponen	Uraian
		c. memasukkan surat pengaduan ke kotak pengaduan; atau d. lewat telepon dengan Nomor (0371) 2. Penanganan Pengaduan : a. melakukan inventarisasi dan menyusun rencana tindak lanjut setiap pengaduan secara cepat b. materi pengaduan dibahas oleh Kepala Badan Pendapatan Daerah c. perumusan tindak lanjut d. penyampaian tindak lanjut kepada pemohon 3. Penanganan Pengaduan yang diekspose melalui lembaga DPRD/media massa: Kepala Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Sumbawa merespon pengaduan dengan langsung mengkroscek dan verifikasi pengaduan: a. inventarisasi data/informasi terkait materi pengaduan; b. melakukan inventarisasi dan menyusun rencana tindak lanjut setiap pengaduan secara cepat; c. materi pengaduan dibahas oleh Kepala Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Sumbawa dan pejabat teknis; d. perumusan tindak lanjut; dan e. penyampaian tindak lanjut kepada pemohon (jika dibutuhkan pemberitahuan resmi).
B	Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (<i>Manufacturing</i>)	
1	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 12 tahun 1985 tentang Pajak Bumi dan Bangunan sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 12 tahun 1994 tentang perubahan Atas Undang-Undang Nomor 12 Tahun 1985 tentang Pajak Bumi dan Bangunan; 2. Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 3. Undang-Undang Nomor 28 tahun 2009 tentang Pajak daerah dan Retribusi Daerah; 4. Peraturan Daerah Kabupaten Sumbawa Nomor 14 Tahun 2013 tentang Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan; 5. Peraturan Daerah Kabupaten Sumbawa Nomor 12 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Daerah Kabupaten Sumbawa; 6. Peraturan Bupati Sumbawa Nomor 78 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Sumbawa.

No.	Komponen	Uraian
2	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	- Ruang Tunggu - Meja/Loket Pelayanan - 2 Unit komputer - Printer (fasilitas foto kopi dan scanner) - Pesawat telepon dan faksimili - Buku register, ATK dan formulir. - Kendaraan roda empat dan kendaraan roda dua
3	Kompetensi Pelaksana	- Dapat mengoperasikan komputer - Memahami peraturan perundang-undangan - Memiliki kemampuan dan kecakapan, trampil, jujur, disiplin dan bertanggung jawab - Pengetahuan : Kebijakan terkait bidang pelayanan - Ketrampilan : Teknik pelayanan prima - Sikap : Kejujuran, Ketelitian, Kerjasama, Komunikatif, Empati, Pengendalian emosi.
4	Pengawasan Internal	Pengawasan seluruh jenis pelayanan dilakukan secara berjenjang dengan instrumen : - Rekapitulasi permohonan pelayanan oleh masyarakat - Rencana kerja (harian/mingguan/bulanan) - Melakukan QA setiap permohonan dan tahapan pelayanan pada masyarakat.
5	Jumlah Pelaksana	10 orang
6	JamINAN Pelayanan	- Kode etik pegawai/pertugas pelayanan - Kepastian jam kerja: <i>Serini-Kamis: 07.30-16.00 (istirahat: 12.00-13.00)</i> <i>Jumat: 06.30-16.30 (istirahat: 11.30-14.00)</i> - Tata tertib pelayanan dan alur pelayanan - Tindak lanjut proses permohonan pelayanan dapat diakses setiap saat
7	JamINAN Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	- Ruang pelayanan yang nyaman - SOP pelayanan - Save box arsip yang aman - Sarana pemadam kebakaran
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	- Melakukan evaluasi kinerja pelayanan dengan mengukur kesesuaian / ketidaksesuaian kinerja pelaksana dan solusi yang dapat diterapkan (dilaksanakan secara reguler sebulan sekali); - Melakukan pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat sebagai persepsi masyarakat atas kualitas pelayanan (semesteran); - Melakukan pertemuan reguler (1 bulan sekali).

12. Pelayanan Keberatan atas Materi Penetapan Pajak Daerah Lainnya

No.	Komponen	Uraian
A	Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan (<i>Service Delivery</i>)	
1.	Persyaratan	Pemohon mengajukan berkas permohonan dengan melengkapi semua persyaratan sebagai berikut: 1. Surat permohonan ditujukan kepada kepala oleh badan 2. Diajukan dalam jangka waktu paling lama 3 (tiga) bulan sejak tanggal surat, tanggal pemotongan atau pemungutan oleh pihak ketiga ; 3. Surat Ketetapan Pajak Daerah (SKPD) bulan sebelumnya sudah terbayar.
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Menyampaikan surat permohonan keberatan atas penetapan pajak daerah kepada bupati Cq. Kepala Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Sumbawa. 2. Tim pelaksana keberatan atas penetapan pajak daerah melakukan verifikasi kepada wajib pajak. 3. Tim membuat berita acara hasil verifikasi 4. Tim menyampaikan laporan hasil verifikasi kepada Bupati Cq. Kepala Badan Pendapatan Daerah 5. Kepala Badan menyampaikan ke wajib pajak keputusan menolak atau menerima permohonan keberatan atas penetapan pajak daerah lainnya.
3	Waktu Pelayanan	5 (lima) hari
4	Biaya/tarif	-
5	Produk	Surat Ketetapan Pajak Daerah (SKPD)
6	Pengelolaan Pengaduan	1. Cara pengaduan : Masyarakat silahkan mengadu dengan cara : a. datang langsung ke Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Sumbawa. b. kirim surat ke alamat kantor Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Sumbawa c. memasukkan surat pengaduan ke kotak pengaduan; atau d. lewat telepon dengan Nomor (0371)

No.	Komponen	Uraian
		2. Penanganan Pengaduan : a. melakukan inventarisasi dan menyusun rencana tindak lanjut setiap pengaduan secara cepat b. materi pengaduan dibahas oleh Kepala Badan Pendapatan Daerah c. perumusan tindak lanjut d. penyampaian tindak lanjut kepada pemohon 3. Penanganan Pengaduan yang diekspose melalui lembaga DPRD/ media massa: Kepala Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Sumbawa merespon pengaduan dengan langsung mengkroscek dan verifikasi pengaduan: a. inventarisasi data/informasi terkait materi pengaduan; b. melakukan inventarisasi dan menyusun rencana tindak lanjut setiap pengaduan secara cepat; c. materi pengaduan dibahas oleh Kepala Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Sumbawa dan pejabat teknis; d. perumusan tindak lanjut; dan e. penyampaian tindak lanjut kepada pemohon (jika dibutuhkan pemberitahuan resmi).
B	Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (<i>Manufacturing</i>)	
1	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 12 tahun 1985 tentang Pajak Bumi dan Bangunan sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 12 tahun 1994 tentang perubahan Atas Undang-Undang Nomor 12 Tahun 1985 tentang Pajak Bumi dan Bangunan; 2. Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 3. Undang-Undang Nomor 28 tahun 2009 tentang Pajak daerah dan Retribusi Daerah; 4. Peraturan Daerah Kabupaten Sumbawa Nomor 14 Tahun 2013 tentang Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan; 5. Peraturan Daerah Kabupaten Sumbawa Nomor 12 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Daerah Kabupaten Sumbawa; 6. Peraturan Bupati Sumbawa Nomor 78 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Sumbawa.

No.	Komponen	Uraian
2	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	- Ruang Tunggu - Meja/Loket Pelayanan - 2 Unit komputer - Printer (fasilitas foto kopi dan scanner) - Pesawat telepon dan faksimili - Buku register, ATK dan formulir. - Kendaraan roda empat dan kendaraan roda dua
3	Kompetensi Pelaksana	- Dapat mengoperasikan komputer - Memahami peraturan perundang-undangan - Memiliki kemampuan dan kecakapan, trampil, jujur, disiplin dan bertanggung jawab - Pengetahuan : Kebijakan terkait bidang pelayanan - Ketrampilan : Teknik pelayanan prima - Sikap : Kejujuran, Ketelitian, Kerjasama, Komunikatif, Empati, Pengendalian emosi.
4	Pengawasan Internal	Pengawasan seluruh jenis pelayanan dilakukan secara berjenjang dengan instrumen : - Rekapitulasi permohonan pelayanan oleh masyarakat - Rencana kerja (harian/mingguan/bulanan) - Melakukan QA setiap permohonan dan tahapan pelayanan pada masyarakat.
5	Jumlah Pelaksana	10 orang
6	JamINAN Pelayanan	- Kode etik pegawai/pertugas pelayanan - Kepastian jam kerja: <i>Senin-Kamis: 07.30-16.00 (istirahat: 12.00-13.00)</i> <i>Jumat: 06.30-16.30 (istirahat: 11.30-14.00)</i> - Tata tertib pelayanan dan alur pelayanan - Tindak lanjut proses permohonan pelayanan dapat diakses setiap saat
7	JamINAN Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	- Ruang pelayanan yang nyaman - SOP pelayanan - Save box arsip yang aman - Sarana pemadam kebakaran
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	- Melakukan evaluasi kinerja pelayanan dengan mengukur kesesuaian/ ketidaksesuaian kinerja pelaksana dan solusi yang dapat diterapkan (dilaksanakan secara reguler sebulan sekali); - Melakukan pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat sebagai persepsi masyarakat atas kualitas pelayanan (semesteran); - Melakukan pertemuan reguler (1 bulan sekali).

13. Pelayanan Penagihan Pajak Daerah Lainnya

No.	Komponen	Uraian
A	Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan (<i>Service Delivery</i>)	
1.	Persyaratan	Pemohon datang ke Kantor Badan Pendapatan Daerah dengan membawa Surat Ketetapan Pajak Daerah (SKPD)
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	9. Wajib Pajak membawa Surat Ketetapan Pajak Daerah (SKPD) ke Kantor Badan Pendapatan Daerah 10. Petugas Sub Bidang Penagihan Menerbitkan Surat Setoran Pajak Daerah(SSPD), dan diserahkan kepada Wajib Pajak; 11. Wajib pajak melakukan pembayaran dengan menyerahkan Surat Setoran Pajak Daerah(SSPD) ke Bendahara Penerima; 12. Bendahara penerima melakukan validasi lunas atas setoran wajib pajak ; 13. Wajib Pajak menerima Surat Setoran Pajak Daerah(SSPD) yang telah di Validasi Lunas.
3	Waktu Pelayanan	10 Menit
4	Biaya/tarif	-
5	Produk	Surat Ketetapan Pajak Daerah (SKPD) Lunas
6	Pengelolaan Pengaduan	1. Cara pengaduan : Masyarakat silahkan mengadu dengan cara : a. datang langsung ke Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Sumbawa. b. kirim surat ke alamat kantor Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Sumbawa c. memasukkan surat pengaduan ke kotak pengaduan; atau d. lewat telepon dengan Nomor (0371) 2. Penanganan Pengaduan : a. melakukan inventarisasi dan menyusun rencana tindak lanjut setiap pengaduan secara cepat b. materi pengaduan dibahas oleh Kepala Badan Pendapatan Daerah c. perumusan tindak lanjut d. penyampaian tindak lanjut kepada pemohon

No.	Komponen	Uraian
		3. Penanganan Pengaduan yang diekspose melalui lembaga DPRD/media massa: Kepala Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Sumbawa merespon pengaduan dengan langsung mengkroscek dan verifikasi pengaduan: - inventarisasi data/informasi terkait materi pengaduan; - melakukan inventarisasi dan menyusun rencana tindak lanjut setiap pengaduan secara cepat; - materi pengaduan dibahas oleh Kepala Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Sumbawa dan pejabat teknis; - perumusan tindak lanjut; dan - penyampaian tindak lanjut kepada pemohon (jika dibutuhkan pemberitahuan resmi).
B	Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (<i>Manufacturing</i>)	
1	Dasar Hukum	- Undang-Undang Nomor 12 tahun 1985 tentang Pajak Bumi dan Bangunan sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 12 tahun 1994 tentang perubahan Atas Undang-Undang Nomor 12 Tahun 1985 tentang Pajak Bumi dan Bangunan; - Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; - Undang-Undang Nomor 28 tahun 2009 tentang Pajak daerah dan Retribusi Daerah; - Peraturan Daerah Kabupaten Sumbawa Nomor 14 Tahun 2013 tentang Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan; - Peraturan Daerah Kabupaten Sumbawa Nomor 12 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Sumbawa; - Peraturan Bupati Sumbawa Nomor 78 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Sumbawa.
2	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	- Ruang Tunggu - Meja/Loket Pelayanan - 2 Unit komputer - Printer (fasilitas foto kopi dan scanner) - Pesawat telepon dan faksimili - Buku register, ATK dan formulir. - Kendaraan roda empat dan kendaraan roda dua

No.	Komponen	Uraian
3	Kompetensi Pelaksana	- Dapat mengoperasikan komputer - Memahami peraturan perundang-undangan - Memiliki kemampuan dan kecakapan, trampil, jujur, disiplin dan bertanggung jawab - Pengetahuan : Kebijakan terkait bidang pelayanan - Ketrampilan : Teknik pelayanan prima - Sikap : Kejujuran, Ketelitian, Kerjasama, Komunikatif, Empati, Pengendalian emosi.
4	Pengawasan Internal	Pengawasan seluruh jenis pelayanan dilakukan secara berjenjang dengan instrumen : - Rekapitulasi permohonan pelayanan oleh masyarakat - Rencana kerja (harian/mingguan/bulanan) - Melakukan QA setiap permohonan dan tahapan pelayanan pada masyarakat.
5	Jumlah Pelaksana	10 orang
6	JamINAN Pelayanan	- Kode etik pegawai/pertugas pelayanan - Kepastian jam kerja: <i>Senin-Kamis: 07.30-16.00 (istirahat: 12.00-13.00)</i> <i>Jumat: 06.30-16.30 (istirahat: 11.30-14.00)</i> - Tata tertib pelayanan dan alur pelayanan - Tindak lanjut proses permohonan pelayanan dapat diakses setiap saat
7	JamINAN Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	- Ruang pelayanan yang nyaman - SOP pelayanan - Save box arsip yang aman - Sarana pemadam kebakaran
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	- Melakukan evaluasi kinerja pelayanan dengan mengukur kesesuaian/ ketidaksesuaian kinerja pelaksana dan solusi yang dapat diterapkan (dilaksanakan secara reguler sebulan sekali); - Melakukan pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat sebagai persepsi masyarakat atas kualitas pelayanan (semesteran); - Melakukan pertemuan reguler (1 bulan sekali).

14. Pelayanan Kontrak Toko, Kios dan Petak Los Pasar

No.	Komponen	Uraian
A	Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan (<i>Service Delivery</i>)	
1.	Persyaratan	Pemohon mengajukan berkas permohonan dengan melengkapi semua persyaratan sebagai berikut: 1. Surat permohonan/blangko yang disediakan oleh badan; 2. Foto kopi KTP; 3. Foto kopi Jenis Usaha; 4. Pas Photo ukuran 4 x 6 cm 2 (dua) lembar.
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Pemohon datang ke Kantor Badan Pendapatan daerah mengisi Formulir permohonan ; 2. Petugas Pelayanan melakukan verifikasi berkas permohonan kontrak; 3. Berkas yang tidak lengkap dikembalikan ke pemohon ; 4. Petugas pelayanan melakukan verifikasi lapangan bagi Berkas yang lengkap ; 5. Petugas Lapangan membuat Rekomendasi Kontrak untuk di Proses petugas Pelayanan; 6. REkomendasi yang ditolak Petugas verifikasi Lapangan di informasikan kepada pemohon secara tertulis; 7. Kontrak yang telah ditanda tangani oleh kepala Badan diserahkan kepada Pemohon
3	Waktu Pelayanan	9 (sembilan) hari
4	Biaya/tarif	-
5	Produk	Kontrak Toko, Kios dan Petak Los
6	Pengelolaan Pengaduan	1. Cara pengaduan : Masyarakat silahkan mengadu dengan cara : a. datang langsung ke Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Sumbawa. b. kirim surat ke alamat kantor Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Sumbawa c. memasukkan surat pengaduan ke kotak pengaduan; atau d. lewat telepon dengan Nomor (0371)

No.	Komponen	Uraian
		2. Penanganan Pengaduan : a. melakukan inventarisasi dan menyusun rencana tindak lanjut setiap pengaduan secara cepat b. materi pengaduan dibahas oleh Kepala Badan Pendapatan Daerah c. perumusan tindak lanjut d. penyampaian tindak lanjut kepada pemohon 3. Penanganan Pengaduan yang diekspose melalui lembaga DPRD/ media massa: Kepala Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Sumbawa merespon pengaduan dengan langsung mengtroccek dan verifikasi pengaduan: a. inventarisasi data/informasi terkait materi pengaduan; b. melakukan inventarisasi dan menyusun rencana tindak lanjut setiap pengaduan secara cepat; c. materi pengaduan dibahas oleh Kepala Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Sumbawa dan pejabat teknis; d. perumusan tindak lanjut; dan e. penyampaian tindak lanjut kepada pemohon (jika dibutuhkan pemberitahuan resmi).
B	Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (<i>Manufacturing</i>)	
1	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 12 tahun 1985 tentang Pajak Bumi dan Bangunan sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 12 tahun 1994 tentang perubahan Atas Undang-Undang Nomor 12 Tahun 1985 tentang Pajak Bumi dan Bangunan; 2. Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 3. Undang-Undang Nomor 28 tahun 2009 tentang Pajak daerah dan Retribusi Daerah; 4. Peraturan Daerah Kabupaten Sumbawa Nomor 14 Tahun 2013 tentang Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan; 5. Peraturan Daerah Kabupaten Sumbawa Nomor 12 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Sumbawa; 6. Peraturan Bupati Sumbawa Nomor 78 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Sumbawa.

No.	Komponen	Uraian
2	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	- Ruang Tunggu - Meja/Loket Pelayanan - 2 Unit komputer - Printer (fasilitas foto kopi dan scanner) - Pesawat telepon dan faksimili - Buku register, ATK dan formulir. - Kendaraan roda empat dan kendaraan roda dua
3	Kompetensi Pelaksana	- Dapat mengoperasikan komputer - Memahami peraturan perundang-undangan - Memiliki kemampuan dan kecakapan, trampil, jujur, disiplin dan bertanggung jawab - Pengetahuan : Kebijakan terkait bidang pelayanan - Keterampilan : Teknik pelayanan prima - Sikap : Kejujuran, Ketelitian, Kerjasama, Komunikatif, Empati, Pengendalian emosi.
4	Pengawasan Internal	Pengawasan seluruh jenis pelayanan dilakukan secara berjenjang dengan instrumen : - Rekapitulasi permohonan pelayanan oleh masyarakat - Rencana kerja (harian/mingguan/bulanan) - Melakukan QA setiap permohonan dan tahapan pelayanan pada masyarakat.
5	Jumlah Pelaksana	10 orang
6	JamINAN Pelayanan	- Kode etik pegawai/pertugas pelayanan - Kepastian jam kerja: <i>Senin-Kamis: 07.30-16.00 (istirahat: 12.00-13.00)</i> <i>Jumat: 06.30-16.30 (istirahat: 11.30-14.00)</i> - Tata tertib pelayanan dan alur pelayanan - Tindak lanjut proses permohonan pelayanan dapat diakses setiap saat
7	JamINAN Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	- Ruang pelayanan yang nyaman - SOP pelayanan - Save box arsip yang aman - Sarana pemadam kebakaran
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	- Melakukan evaluasi kinerja pelayanan dengan mengukur kesesuaian/ ketidaksesuaian kinerja pelaksana dan solusi yang dapat diterapkan (dilaksanakan secara reguler sebulan sekali); - Melakukan pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat sebagai persepsi masyarakat atas kualitas pelayanan (semesteran); - Melakukan pertemuan reguler (1 bulan sekali).

15. Pelayanan Data dan Informasi Pendapatan Daerah

No.	Komponen	Uraian
A	Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan (<i>Service Delivery</i>)	
1.	Persyaratan	Surat permohonan kepada Kepala Badan Pendapatan Daerah
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Pemohon mengajukan surat permohonan kepada Kepala Badan. 2. Petugas melakukan verifikasi kebutuhan data dan informasi yang dibutuhkan berdasarkan surat permohonan. 3. Petugas melakukan menyiapkan dan mengolah data yang dibutuhkan. 4. Data/informasi yang akan disampaikan kepada pemohon ditandatangani oleh Kepala Badan atau pejabat pembantu pengelola informasi daerah (PPID).dan 5. Pemohon menerima data/informasi yang dimohonkan.
3	Waktu Pelayanan	5 (lima) hari
4	Biaya/tarif	-
5	Produk	Data dan Informasi Badan
6	Pengelolaan Pengaduan	1. Cara pengaduan : Masyarakat silahkan mengadu dengan cara : a. datang langsung ke Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Sumbawa. b. kirim surat ke alamat kantor Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Sumbawa c. memasukkan surat pengaduan ke kotak pengaduan; atau d. lewat telepon dengan Nomor (0371) 2. Penanganan Pengaduan : a. melakukan inventarisasi dan menyusun rencana tindak lanjut setiap pengaduan secara cepat b. materi pengaduan dibahas oleh Kepala Badan Pendapatan Daerah c. perumusan tindak lanjut d. penyampaian tindak lanjut kepada pemohon 3. Penanganan Pengaduan yang diekspose melalui lembaga DPRD/ media massa: Kepala Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Sumbawa merespon pengaduan dengan langsung mengkreoscek dan verifikasi pengaduan: a. inventarisasi data/informasi terkait materi pengaduan;

No.	Komponen	Uraian
		b. melakukan inventarisasi dan menyusun rencana tindak lanjut setiap pengaduan secara cepat; c. materi pengaduan dibahas oleh Kepala Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Sumbawa dan pejabat teknis; d. perumusan tindak lanjut; dan e. penyampaian tindak lanjut kepada pemohon (jika dibutuhkan pemberitahuan resmi).
B	Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (<i>Manufacturing</i>)	
1	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 2. Peraturan Daerah Kabupaten Sumbawa Nomor 12 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Sumbawa; 3. Peraturan Bupati Sumbawa Nomor 78 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Sumbawa.
2	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	- Ruang Tunggu - Meja/Loket Pelayanan - 2 Unit komputer - Printer (fasilitas foto kopi dan scanner) - Pesawat telepon dan faksimili - Buku register, ATK dan formulir. - Kendaraan roda empat dan kendaraan roda dua
3	Kompetensi Pelaksana	- Dapat mengoperasikan komputer - Memahami peraturan perundang-undangan - Memiliki kemampuan dan kecakapan, trampil, jujur, disiplin dan bertanggung jawab - Pengetahuan : Kebijakan terkait bidang pelayanan - Ketrampilan : Teknik pelayanan prima - Sikap : Kejujuran, Ketelitian, Kerjasama, Komunikatif, Empati, Pengendalian emosi.

No.	Komponen	Uraian
4	Pengawasan Internal	Pengawasan seluruh jenis pelayanan dilakukan secara berjenjang dengan instrumen : - Rekapitulasi permohonan pelayanan oleh masyarakat - Rencana kerja (harian/mingguan/bulanan) - Melakukan QA setiap permohonan dan tahapan pelayanan pada masyarakat.
5	Jumlah Pelaksana	10 orang
6	Jaminan Pelayanan	- Kode etik pegawai/pertugas pelayanan - Kepastian jam kerja: - Senin-Kamis: 07.30-16.00 (istirahat: 12.00-13.00) - Jumat: 06.30-16.30 (istirahat: 11.30-14.00) - Tata tertib pelayanan dan alur pelayanan - Tindak lanjut proses permohonan pelayanan dapat diakses setiap saat
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	- Ruang pelayanan yang nyaman - SOP pelayanan - Save box arsip yang aman - Sarana pemadam kebakaran
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	- Melakukan evaluasi kinerja pelayanan dengan mengukur kesesuaian/ ketidaksesuaian kinerja pelaksana dan solusi yang dapat diterapkan (dilaksanakan secara reguler sebulan sekali); - Melakukan pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat sebagai persepsi masyarakat atas kualitas pelayanan (semesteran); - Melakukan pertemuan reguler (1 bulan sekali).

 BUPATI SUMBAWA, NTB

 M. HUSNI DJIBRIL