



PEMERINTAH KOTA SURAKARTA
BADAN PENDAPATAN DAERAH

Jalan Jenderal Sudirman No. 2 Kampung Baru, Pasar Kliwon, Telp. (0271) 638893
Email : bapenda@surakarta.go.id Website : www.bapenda.surakarta.go.id
SURAKARTA 57111

KEPUTUSAN KEPALA BADAN PENDAPATAN DAERAH

KOTA SURAKARTA

NOMOR AT.18.01 / 45.1 TAHUN 2025

TENTANG

STANDAR PELAYANAN

BADAN PENDAPATAN DAERAH KOTA SURAKARTA

KEPALA BADAN PENDAPATAN DAERAH KOTA SURAKARTA,

- Menimbang : a. bahwa untuk melaksanakan ketentuan Pasal 19 ayat (1) Peraturan Daerah Kota Surakarta Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pelayanan Publik, maka penyelenggara dan organisasi penyelenggaraan wajib menyusun, menerapkan dan menetapkan Standar Pelayanan;
- b. bahwa dalam proses penyusunan standar pelayanan, penyelenggara pelayanan publik wajib memperhatikan spesifikasi jenis layanan dan komponen standar pelayanan untuk memberikan jaminan kepastian hukum berdasarkan asas penyelenggaraan pelayanan publik;
- c. bahwa untuk melaksanakan ketentuan Pasal 19 ayat (2) Peraturan Daerah Kota Surakarta Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pelayanan Publik, maka Badan Pendapatan Daerah dalam menyusun standar pelayanan telah mengikutsertakan masyarakat dan pihak terkait dalam pembahasan standar pelayanan dengan prinsip non diskriminatif melalui Forum Konsultasi Publik;
- d. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, huruf b dan huruf c, maka perlu menetapkan Keputusan Kepala Badan Pendapatan Daerah Kota Surakarta tentang Standar Pelayanan Badan Pendapatan Daerah Kota Surakarta.

Mengingat ...

- Mengingat :
1. Undang-Undang Nomor 16 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah - daerah Kota Besar Dalam Lingkungan Propinsi Jawa Timur, Jawa tengah, Jawa Barat dan daerah Istimewa Yogyakarta (berita Negara Republik Indonesia Tahun 1950 Nomor 45);
 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 6 Tahun 2023 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja menjadi Undang-Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 41, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6856);
 4. Peraturan Daerah Kota Surakarta Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Daerah Kota Surakarta Tahun 2013 Nomor 1, Tambahan Lembaran Daerah Kota Surakarta Nomor 12);
 5. Peraturan Daerah Kota Surakarta Nomor 6 Tahun 2023 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2021 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Kota Surakarta Tahun 2021 Nomor 8, Tambahan Lembaran Daerah Kota Surakarta Nomor 119).

MEMUTUSKAN . . .

MEMUTUSKAN:

Menetapkan :

KESATU : Standar Pelayanan pada Badan Pendapatan Daerah sebagaimana tercantum dalam diktum KESATU, meliputi pelayanan:

1. Pembuatan Nomor Pokok Wajib Pajak Daerah (NPWPD)
2. Pembetulan / Mutasi PBB-P2
3. Pemecahan PBB-P2
4. Pengisian SPTPD dan Penerbitan SPTPD PBJT (Pajak Barang Jasa Tertentu)
5. Penerbitan SPPT PBB
6. Permohonan Salinan SPPT PBB-P2
7. BPHTB
8. Pajak dan Retribusi Reklame
9. Penerbitan SKPD Air Tanah
10. Penetapan Pajak Daerah secara Jabatan
11. Permohonan Keringanan Pajak
12. Permohonan Penghapusan / Pengurangan Sanksi Administrasi
13. Permohonan Restitusi Pajak
14. Permohonan Keberatan Ketetapan Pajak
15. Permohonan Penundaan Pembayaran Pajak
16. Permohonan Angsuran Pembayaran Pajak

KEDUA : Rincian Standar Pelayanan pada Badan Pendapatan Daerah Kota Surakarta sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan ini.

KETIGA : Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam diktum KEDUA wajib ditaati dan dijadikan pedoman dalam pemberian pelayanan.

KEEMPAT

- KEEMPAT : Standar Pelayanan dipublikasi melalui kanal-kanal publikasi Badan Pendapatan Daerah Kota Surakarta sebagai bentuk informasi kepada pengguna layanan.
- KELIMA : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Surakarta

Pada tanggal 10 Maret 2025

KEPALA BADAN PENDAPATAN DAERAH

KOTA SURAKARTA



TULUS WIDAJAT

LAMPIRAN
KEPUTUSAN KEPALA BADAN PENDAPATAN
DAERAH KOTA SURAKARTA
NOMOR AT.18.01 / 45.1 TAHUN 2025
TENTANG
STANDAR PELAYANAN BADAN PENDAPATAN
DAERAH KOTA SURAKARTA

Lampiran Nomor	BAPENDA/BID_PENDATAAN/SP/III/2025/1
Revisi ke	00

STANDAR PELAYANAN BADAN PENDAPATAN DAERAH
KOTA SURAKARTA

Nama Unit Pelayanan : Bidang Pendataan
Jenis Pelayanan : Pelayanan Pembuatan Nomor Pokok Wajib Pajak
Daerah (NPWPD)

NO	KOMPONEN	URAIAN
	Komponen SP yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (service delivery) meliputi	
1.	Persyaratan	1. KTP 2. Surat Izin Usaha jika diperlukan 3. Akte Pendirian Usaha apabila sebagai Badan Hukum.Badan Usaha 4. Berita Acara Hasil Pendataan Obyek Baru dalam hal didata oleh Korwil 5. Aplikasi E –Layanan 6. Aplikasi SIMPATDA 7. SPTPD
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	Pendaftaran Mandiri 1. Pemohon mengupload persyaratan ke aplikasi E-Layanan dilanjutkan proses nomor 2 sampai 4.

NO	KOMPONEN	URAIAN
		Pendataan oleh Korwil 1. Koordinator Wilayah menyerahkan Berita Acara Hasil pendataan Obyek Pajak Baru ke Bidang Pendataan; 2. Back Office Mengangenda, memverifikasi data, memvalidasi data dan menerbitkan NPWPD di Aplikasi SIMPATDA; 3. Back Office mencetak NPWPD jika diperlukan; 4. Back Office menyerahkan NPWPD ke Koordinator Wilayah.
3.	Jangka waktu pelayanan	1 hari kerja
4.	Biaya/Tarif	Gratis
5.	Produk Pelayanan	NPWPD
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	Melalui : a. ULAS b. Telepon (0271) 638893 c. Kunjungan Langsung Gd. BAPENDA Lt. 1 Jl. Jend. Sudirman No 2 Surakarta d. Email: bapenda@surakarta.go.id e. Website: bapenda.surakarta.go.id f. Instagram : bapendasurakarta g. WhatsApp Pelayanan Pajak Daerah: - 08112907600 i. LAPOR (www.lapor.go.id)
	Komponen SP yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (manufacturing) meliputi:	
7.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Pelayanan Publik No. 25 Tahun 2009; 2. Peraturan Daerah Kota Surakarta Nomor 14 Tahun 2023 Tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah; 3. Peraturan Daerah Kota Surakarta Nomor 6 Tahun 2023 tentang Perubahan Atas Perda Kota Surakarta Nomor 8 Tahun 2021 Tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah; 4. Peraturan Walikota Surakarta Nomor 11.1 Tahun 2021 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Di Lingkungan Pemerintah Kota

NO	KOMPONEN	URAIAN
		Surakarta; 5. Peraturan Walikota Nomor 13 Tahun 2023 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Badan Daerah.
8.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan minimal D3 2. Memiliki Pengetahuan di Penerbitan NPWPD 3. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku 4. Mampu berkomunikasi dan berkoordinasi dengan baik 5. Mampu mengoperasikan komputer/laptop 6. Tekun dan teliti 7. Menguasai aplikasi E-Layanan dan SIMPATDA
9.	Pengawasan internal	1. Kegiatan Audit oleh Inspektorat
10.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	1. Komputer/ Laptop 2. Printer 3. Aplikasi E- Layanan 4. Aplikasi SIMPATDA 5. ATK 6. Jaringan Internet 7. Telepon/ Hp 8. Almari/Rak Arsip 9. Mushola 10. Toilet 11. Ruang Front Office
11.	Jumlah Pelaksana	5 Orang (termasuk struktural)
12.	Jaminan Pelayanan	1. Kode etik 2. Maklumat pelayanan
13.	Jaminan Keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tersimpannya dokumen di data base 2. Terbackupnya dokumen pada Aplikasi 3. Backup data secara berkala 1 bulan sekali 4. Ruang arsip yang sesuai standar kearsipan 5. E-Arsip 6. Apar (alat pemadam kebakaran) 7. CCTV
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. E-Kinerja 2. Evaluasi Kinerja 360 Derajat

NO	KOMPONEN	URAIAN
		3. Dilakukan penilaian SKM

Lampiran Nomor	BAPENDA/BID_PENDATAAN/SP/III/2025/2
Revisi ke	00

STANDAR PELAYANAN BADAN PENDAPATAN DAERAH
KOTA SURAKARTA

Nama Unit Pelayanan : Bidang Pendataan
 Jenis Pelayanan : Pelayanan Pembetulan / Mutasi PBB P-2

NO	KOMPONEN	URAIAN
	Komponen SP yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (service delivery) meliputi	
1.	Persyaratan	1. Foto copy sertifikat 2. Foto copy KTP 3. Foto objek 4. Print out pelunasan 10 th PBB 5. Ijin Mendirikan Bangunan (IMB) jika ada 6. Formulir SPOP dan LSPOP 7. Aplikasi E-Pelayanan 8. Surat kuasa jika permohonan dikuasakan
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Mendaftarkan user baru pemohon di aplikasi E-Layanan, Mengajukan permohonan di E-layanan dengan mengunggah persyaratan dan formulir SPOP/LSPOP dan menyerahkan persyaratan fisik tersebut ke CSO baik di kantor Pelayanan Pajak, Mall Pelayanan paling lama 5 (lima) hari kerja setelah pengajuan permohonan; 2. CSO melakukan verifikasi kelengkapan berkas, Back Office mengagenda permohonan; 3. Melakukan pengecekan lapangan jika dibutuhkan hasilnya diserahkan ke Kasubid Dafda; 4. Melakukan pertimbangan dan menyerahkan hasil pengecekan lapangan ke petugas OC untuk diproses dan mencetak SPPT PBB baru sesuai dengan permohonan pecah PBB ,kemudian menyerahkan ke

NO	KOMPONEN	URAIAN
		Back Office; 5. Menyerahkan berkas dan SPPT PBB yang sudah jadi ke CSO kantor Pelayanan Pajak atau Mall Pelayanan; 6. Menyerahkan SPPT PBB yang sudah jadi ke Wajib Pajak.
3.	Jangka waktu pelayanan	7 hari kerja setelah berkas
4.	Biaya/Tarif	Gratis
5.	Produk Pelayanan	SPPT PBB-P2
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	Melalui : a. ULAS b. Telepon (0271) 638893 c. Kunjungan Langsung Gd. BAPENDA Lt. 1 Jl. Jend. Sudirman No 2 Surakarta d. Email: bapenda@surakarta.go.id e. Website: bapenda.surakarta.go.id f. Instagram : bapendasurakarta g. WhatsApp Pelayanan Pajak Daerah: - 08112907600 h. LAPOR (www.lapor.go.id)
	Komponen SP yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (manufacturing) meliputi:	
7.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Pelayanan Publik No. 25 Tahun 2009; 2. Peraturan Menteri PAN & RB No. 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur; 3. Perda Nomor 13 Tahun 2011 Pajak Bumi dan Bangunan Pedesaan dan Perkotaan; 4. Peraturan Daerah Kota Surakarta Nomor 6 Tahun 2023 tentang Perubahan Atas Perda Kota Surakarta Nomor 8 Tahun 2021 Tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah; 5. Peraturan Walikota Nomor 11.1 Tahun 2021 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan di Lingkungan Pemerintah Kota Surakarta; 6. Peraturan Walikota Nomor 13 Tahun 2023 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan

NO	KOMPONEN	URAIAN
		Fungsi Serta Tata Kerja Badan Daerah.
8.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan minimal D3 2. Memiliki Pengetahuan di Pembetulan dan Mutasi PBB 3. Memahami Undang - Undang yang terkait 4. Mampu berkomunikasi dan berkoordinasi dengan baik 5. Mampu mengoperasikan komputer/laptop 6. Tekun dan teliti 7. Menguasai aplikasi E – Layanan 8. Aplikasi SISMIOP 9. Mampu mencari Peta Blok di aplikasi Smart Map
9.	Pengawasan internal	1. Kegiatan Audit oleh Inspektorat
10.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	1. Komputer/ Laptop 2. Printer 3. Aplikasi SISMIOP 4. Aplikasi E-Layanan 5. Aplikasi Smart Map (Peta Blok) 6. ATK 7. Jaringan Internet 8. Telepon/ Hp 9. Almari/Rak Arsip 10. Mushola 11. Toilet 12. Ruang Front Office 13. Ruang Pelayanan 14. Meteran 15. Kamera 16. Kendaraan roda 2/4
11.	Jumlah Pelaksana	7 Orang (termasuk struktural)
12.	Jaminan Pelayanan	1. Kode etik 2. Maklumat pelayanan
13.	Jaminan Keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tersimpannya dokumen di data base 2. Terbackupnya dokumen pada Aplikasi 3. Backup data secara berkala 1 bulan sekali 4. Ruang arsip yang sesuai standar kearsipan 5. E-Arsip 6. Apar (alat pemadam kebakaran)

NO	KOMPONEN	URAIAN
		7. CCTV
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. E-Kinerja 2. Evaluasi Kinerja 360 Derajat 3. Dilakukan penilaian SKM

Lampiran Nomor	BAPENDA/BID_PENDATAAN/SP/III/2025/3
Revisi ke	00

**STANDAR PELAYANAN BADAN PENDAPATAN DAERAH
KOTA SURAKARTA**

Nama Unit Pelayanan : Bidang Pendataan
Jenis Pelayanan : Pelayanan Pemecahan PBB-P2

NO	KOMPONEN	URAIAN
	Komponen SP yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (service delivery) meliputi	
1.	Persyaratan	1. Foto copy sertifikat 2. Foto copy KTP 3. Foto objek 4. Print out pelunasan 10 th PBB 5. Ijin Mendirikan Bangunan (IMB) jika ada 6. Formulir SPOP dan LSPOP 7. Aplikasi E-Layanan 8. Surat kuasa jika permohonan dikuasakan
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Mengajukan permohonan di E-layanan dengan mengunggah persyaratan dan formulir SPOP/LSPOP dan menyerahkan persyaratan fisik tersebut ke CSO baik di kantor Pelayanan Pajak, Mall Pelayanan paling lama 3 (tiga) hari kerja setelah pengajuan permohonan; 2. CSO melakukan verifikasi kelengkapan berkas, Back Office mengagenda permohonan; 3. Melakukan pengecekan lapangan jika dibutuhkan hasilnya diserahkan ke Kasubid Dafda; 4. Melakukan pertimbangan dan menyerahkan

NO	KOMPONEN	URAIAN
		hasil pengecekan lapangan ke petugas OC untuk diproses dan mencetak SPPT PBB-P2 baru sesuai dengan permohonan pemecahan objek pajak PBB-P2, kemudian menyerahkan ke Back Office; 5. Menyerahkan berkas dan SPPT PBB-P2 yang sudah jadi ke CSO kantor Pelayanan Pajak atau Mall Pelayanan; 6. Menyerahkan SPPT PBB-P2 yang sudah jadi ke Wajib Pajak.
3.	Jangka waktu pelayanan	30 hari kerja setelah berkas lengkap
4.	Biaya/Tarif	Gratis
5.	Produk Pelayanan	SPPT PBB P-2
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	Melalui : a. ULAS b. Telepon (0271) 638893 c. Kunjungan Langsung Gd. BAPENDA Lt. 1 Jl. Jend. Sudirman No 2 Surakarta d. Email: bapenda@surakarta.go.id e. Website: bapenda.surakarta.go.id f. Instagram : bapendasurakarta g. WhatsApp Pelayanan Pajak Daerah: - 08112907600 a. LAPOR (www.lapor.go.id)
	Komponen SP yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (manufacturing) meliputi:	
7.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Pelayanan Publik No. 25 Tahun 2009; 2. Perda Nomor 13 Tahun 2011 Pajak Bumi dan Bangunan Pedesaan dan Perkotaan; 3. Peraturan Daerah Kota Surakarta Nomor 14 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah Dan Retribusi Daerah; 4. Peraturan Daerah Kota Surakarta Nomor 6 Tahun 2023 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2021 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah; 5. Peraturan Walikota Nomor 11.1 Tahun 2021

NO	KOMPONEN	URAIAN
		tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan di Lingkungan Pemerintah Kota Surakarta; 6. Peraturan Walikota Nomor 13 Tahun 2023 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Badan Daerah.
8.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan minimal D3 2. Memiliki Pengetahuan di Pembetulan dan Mutasi PBB 3. Memahami Peraturan Perundang – undangan yang terkait 4. Mampu berkomunikasi dan berkoordinasi dengan baik 5. Mampu mengoperasikan komputer/laptop 6. Tekun dan teliti 7. Menguasai aplikasi E – Layanan 8. Aplikasi SISMIOP 9. Mampu mencari Peta Blok di aplikasi Smart Map
9.	Pengawasan internal	1. Kegiatan Audit oleh Inspektorat
10.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	1. Komputer/ Laptop 2. Printer 3. Aplikasi SISMIOP 4. Aplikasi E-Layanan 5. Aplikasi Smart Map (Peta Blok) 6. ATK 7. Jaringan Internet 8. Telepon/ Hp 9. Almari/Rak Arsip 10. Mushola 11. Toilet 12. Ruang Front Office 13. Ruang Pelayanan 14. Meteran 15. Kamera 16. Kendaraan roda 2/4
11.	Jumlah Pelaksana	7 Orang (termasuk struktural)

NO	KOMPONEN	URAIAN
12.	Jaminan Pelayanan	1. Kode etik 2. Maklumat pelayanan
13.	Jaminan Keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tersimpannya dokumen di data base 2. Terbackupnya dokumen pada Aplikasi 3. Backup data secara berkala 1 bulan sekali 4. Ruang arsip yang sesuai standar kearsipan 5. E-Arsip 6. Apar (alat pemadam kebakaran) 7. CCTV
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. E-Kinerja 2. Evaluasi Kinerja 360 Derajat 3. Dilakukan penilaian SKM

Lampiran Nomor	BAPENDA/BID_PENETAPAN/SP/III/2025/4
Revisi ke	00

**STANDAR PELAYANAN BADAN PENDAPATAN DAERAH
KOTA SURAKARTA**

Nama Unit Pelayanan : Bidang Penetapan
Jenis Pelayanan : Pengisian SPTPD dan Penerbitan SPTPD PBJT (Pajak Barang dan Jasa Tertentu)

NO	KOMPONEN	URAIAN
	Komponen SP yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (service delivery) meliputi	
1.	Persyaratan	1. Pendaftaran 2. Laporan Omset wajib diupload ke Aplikasi E-SPTPD dan Laporan kapasitas produksi listrik 3. Mengisi SPTPD 4. Mengisi data Aplikasi SIMPATDA 5. User name dan password 6. Bukti pembayaran
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. WP baru melakukan pendaftaran membawa laporan omset kemudian diserahkan petugas CSO di kantor pelayanan pajak atau untuk mendapatkan user name dan password; 2. WP mengisi SPTPD dan mengupload laporan omset atau melalui on line maksimal tanggal 10 setiap bulannya untuk masa pajak bulan sebelumnya; 3. Mencetak bukti pembayaran untuk penerbitan surat setoran pajak daerah; 4. Mengirimkan id billing ke Wajib Pajak secara on

NO	KOMPONEN	URAIAN
		line.
3.	Jangka waktu pelayanan	Maksimal 2 hari kerja
4.	Biaya/Tarif	Gratis
5.	Produk Pelayanan	SSPD
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	a. ULAS b. Telepon (0271) 638893 c. Kunjungan Langsung Gd. BAPENDA Lt. 1 Jl. Jend. Sudirman No 2 Surakarta d. Email: bapenda@surakarta.go.id e. Website: bapenda.surakarta.go.id f. Instagram : bapendasurakarta g. LAPOR ! (www.lapor.go.id) h. WhatsApp Pelayanan Pajak Daerah: - 08112907600
	Komponen SP yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (manufacturing) meliputi:	
7.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Pelayanan Publik No. 25 Tahun 2009; 2. Peraturan Menteri PAN & RB No. 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur; 3. Peraturan Daerah Kota Surakarta Nomor 14 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah Dan Retribusi Daerah; 4. Peraturan Daerah Kota Surakarta Nomor 6 Tahun 2023 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2021 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah; 5. Peraturan Walikota Nomor 11.1 Tahun 2021 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan di Lingkungan Pemerintah Kota Surakarta; 6. Peraturan Walikota Nomor 13 Tahun 2023 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Badan Daerah.
8.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan minimal S1 2. Memiliki Pengetahuan di Pengisian SPTPD dan

NO	KOMPONEN	URAIAN
		Penerbitan SKPD Restoran, Hiburan, Parkir, Hotel 3. Memahami Regulasi yang sudah ditetapkan 4. Memahami Undang - Undang yang terkait 5. Mampu berkomunikasi dan berkoordinasi dengan baik 6. Mampu mengoperasikan komputer/laptop 7. Tekun dan teliti
9.	Pengawasan internal	1. Kegiatan Audit oleh Inspektorat
10.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	1. Komputer/ Laptop 2. Printer 3. Aplikasi E-Layanan 4. Aplikasi SIMPATDA 5. Aplikasi E-SPTPD 6. ATK 7. Jaringan Internet 8. Telepon/ Hp 9. Almari/Rak Arsip 10. Mushola 11. Toilet 12. Ruang Front Office
11.	Jumlah Pelaksana	7 Orang (termasuk struktural)
12.	Jaminan Pelayanan	1. Kode etik 2. Maklumat pelayanan
13.	Jaminan Keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tersimpannya dokumen di data base 2. Terbackupnya dokumen pada Aplikasi 3. Backup data secara berkala 1 bulan sekali 4. Ruang arsip yang sesuai standar kearsipan 5. E-Arsip 6. Apar (alat pemadam kebakaran) 7. CCTV
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. E-Kinerja 2. Evaluasi Kinerja 360 Derajat 3. Dilakukan penilaian SKM

Lampiran Nomor	BAPENDA/BID_PENETAPAN/SP/III/2025/5
Revisi ke	02

STANDAR PELAYANAN BADAN PENDAPATAN DAERAH
KOTA SURAKARTA

Nama Unit Pelayanan : Bidang Penetapan
Jenis Pelayanan : Penerbitan SPPT PBB

NO	KOMPONEN	URAIAN
	Komponen SP yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (service delivery) meliputi	
1.	Persyaratan	1. Aplikasi SISMIOP 2. Surat Keputusan Walikota tentang NJOP PBB 3. SPOP dan LSPOP
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Mengisi SPOP , Menetapkan dan mencetak SPPT PBB tahun berjalan; 2. Memilah SPPT PBB berdasarkan Kecamatan, Kelurahan, Blok, RW, RT; 3. Menyerahkan SPPT PBB kepada Kecamatan.
3.	Jangka waktu pelayanan	Maksimal 24 hari kerja terdistribusi ke Kecamatan
4.	Biaya/Tarif	Gratis
5.	Produk Pelayanan	SPPT PBB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	Melalui : a. ULAS b. Telepon (0271) 638893 c. Kunjungan Langsung Gd. BAPENDA Lt. 1 Jl. Jend. Sudirman No 2 Surakarta d. Email: bapenda@surakarta.go.id e. Website: bapenda.surakarta.go.id

NO	KOMPONEN	URAIAN
		f. Instagram : bapendasurakarta g. LAPOR ! (www.lapor.go.id) h. WhatsApp Pelayanan Pajak Daerah: - 08112907600
	Komponen SP yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (manufacturing) meliputi:	
7.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Pelayanan Publik No. 25 Tahun 2009; 2. Peraturan Daerah Kota Surakarta Nomor 14 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah Dan Retribusi Daerah; 3. Peraturan Daerah Kota Surakarta Nomor 6 Tahun 2023 tentang Perubahan Atas Perda Kota Surakarta Nomor 8 Tahun 2021 Tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah; 4. Peraturan Walikota Nomor 11.1 Tahun 2021 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan di Lingkungan Pemerintah Kota Surakarta; 5. Peraturan Walikota Nomor 13 Tahun 2023 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Badan Daerah.
8.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan minimal D3 2. Memiliki Pengetahuan di Penerbitan SPPT PBB 3. Memahami Undang - Undang yang terkait 4. Mampu berkomunikasi dan berkoordinasi dengan baik 5. Mampu mengoperasikan komputer/laptop 6. Tekun dan teliti
9.	Pengawasan internal	1. Kegiatan Audit oleh Inspektorat
10.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	1. Komputer/ Laptop 2. Printer 3. ATK 4. Aplikasi SISMIOP 5. Jaringan Internet 6. Telepon/ Hp 7. Almari/Rak Arsip 8. Mushola 9. Toilet

NO	KOMPONEN	URAIAN
		10. Ruang Front Office
11.	Jumlah Pelaksana	10 Orang (termasuk struktural)
12.	Jaminan Pelayanan	1. Kode etik 2. Maklumat pelayanan
13.	Jaminan Keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tersimpannya dokumen di data base 2. Terbackupnya dokumen pada Aplikasi 3. Backup data secara berkala 1 bulan sekali 4. Ruang arsip yang sesuai standar kearsipan 5. E-Arsip 6. Apar (alat pemadam kebakaran) 7. CCTV
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. E-Kinerja 2. Evaluasi Kinerja 360 Derajat 3. Dilakukan penilaian SKM

Lampiran Nomor	BAPENDA/BID_PENETAPAN/SP/III/2025/6
Revisi ke	00

**STANDAR PELAYANAN BADAN PENDAPATAN DAERAH
KOTA SURAKARTA**

Nama Unit Pelayanan : Bidang Penetapan
Jenis Pelayanan : Pelayanan Permohonan Salinan SPPT PBB-P2 *Secara Mandiri*

NO	KOMPONEN	URAIAN
	Komponen SP yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (service delivery) meliputi	
1.	Persyaratan	1. Foto Copy KTP/identitas lain 2. Bukti Lunas PBB 10 tahun 3. Pengantar RT/Kelurahan 4. Mengisi blanko permohonan Salinan SPPT PBB-P2 1. Nomor Objek Pajak (NOP)

NO	KOMPONEN	URAIAN
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	Wajib pajak dapat mengajukan permohonan Salinan SPPT PBB-P2 apabila hilang, rusak atau tidak menerima. Wajib Pajak diharuskan : 1. Mengisi blanko permohonan Salinan SPPT PBB-P2 dengan dilampiri Foto Copy KTP /identitas lain, bukti lunas PBB 10 tahun, surat pengantar RT/Kelurahan. 2. Wajib pajak/Pemohon dapat mengajukan Salinan SPPT PBB-P2 melalui aplikasi E-Layanan atau datang ke kantor Pelayanan Pajak Daerah di masing – masing Kecamatan di Kota Surakarta atau ke CSO Kantor Bapenda. Dengan cara: 1. Datang ke kantor Bapenda Kota Surakarta untuk dipandu mengakses E-Layanan;atau 2. Langsung mengakses E-Layanan jika sudah memiliki akun. 3. Memilih menu Pelayanan CSO 4. Memilih menu Cetak SPPT
3.	Jangka waktu pelayanan	1 hari kerja
4.	Biaya/Tarif	Gratis
5.	Produk Pelayanan	Salinan SPPT PBB-P2
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	Melalui : a. ULAS b. Telepon (0271) 638893 c. Kunjungan Langsung Gd. BAPENDA Lt. 1 Jl. Jend. Sudirman No 2 Surakarta d. Email: bapenda@surakarta.go.id e. Website: bapenda.surakarta.go.id f. Instagram : bapendasurakarta g. LAPOR ! (www.lapor.go.id) h. WhatsApp Pelayanan Pajak Daerah: - 08112907600
	Komponen SP yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (manufacturing) meliputi:	
7.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Pelayanan Publik No. 25 Tahun 2009; 2. Peraturan Daerah Kota Surakarta Nomor 14

NO	KOMPONEN	URAIAN
		Tahun 2023 tentang Pajak Daerah Dan Retribusi Daerah; 3. Peraturan Daerah Kota Surakarta Nomor 13 Tahun 2011 Tentang Pajak Bumi dan Bangunan; 4. Peraturan Daerah Kota Surakarta Nomor 6 Tahun 2023 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Kota Surakarta Nomor 8 Tahun 2021 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah; 5. Peraturan Walikota Nomor 11.1 Tahun 2021 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan di Lingkungan Pemerintah Kota Surakarta; 6. Peraturan Walikota Nomor 13 Tahun 2023 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Badan Daerah.
8.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan minimal D3 2. Memiliki Pengetahuan Memproses Salinan SPPT PBB 3. Menguasai Perda Pajak Daerah 4. Memahami Undang - Undang yang terkait 5. Mampu berkomunikasi dan berkoordinasi dengan baik 6. Mampu mengoperasikan komputer/laptop 7. Tekun dan teliti
9.	Pengawasan internal	1. Kegiatan Audit oleh Inspektorat
10.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	1. Komputer/ Laptop 2. Printer 3. ATK 4. Jaringan Internet 5. Telepon/ Hp 6. Almari/Rak Arsip 7. Mushola 8. Toilet 9. Ruang Front Office 10. Kendaraan roda 2/4
11.	Jumlah Pelaksana	7 Orang (termasuk struktural)
12.	Jaminan Pelayanan	1. Kode etik

NO	KOMPONEN	URAIAN
		2. Maklumat pelayanan
13.	Jaminan Keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tersimpannya dokumen di data base 2. Terbackupnya dokumen pada Aplikasi 3. Backup data secara berkala 1 bulan sekali 4. Ruang arsip yang sesuai standar kearsipan 5. E-Arsip 6. Apar (alat pemadam kebakaran) 7. CCTV
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. E-Kinerja 2. Evaluasi Kinerja 360 Derajat 3. Dilakukan penilaian SKM

Lampiran Nomor	BAPENDA/BID_PENETAPAN/SP/III/2025/7
Revisi ke	00

**STANDAR PELAYANAN BADAN PENDAPATAN DAERAH
KOTA SURAKARTA**

Nama Unit Pelayanan : Bidang Penetapan
 Jenis Pelayanan : Pelayanan BPHTB On Line

NO	KOMPONEN	URAIAN
	Komponen SP yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (service delivery) meliputi	
1.	Persyaratan	PERSYARATAN UMUM 1. Scan Asli KK, KTP 2. Scan Asli Sertifikat 3. Denah Lokasi 4. Foto Lokasi 5. Scan Asli SPPT PBB Tahun terakhir 6. Surat Keterangan Lunas PBB 10 tahun 7. Surat Kuasa dari Wajib Pajak apabila dikuasakan 8. Scan Surat Pernyataan Kebenaran yang bermeterai 9. Surat Keterangan Kesesuaian NOP

NO	KOMPONEN	URAIAN
		PERSYARATAN KHUSUS 1. Scan Asli Kwitansi Jual Beli apabila perolehan hak karena jual beli 2. Scan Asli Surat Kematian apabila perolehan hak karena waris atau hibah wasiat 3. Scan Asli Surat Keterangan Waris apabila perolehan hak karena waris 4. Scan Asli Keterangan Hibah apabila perolehan hak karena hibah 5. Scan Asli Risalah Lelang apabila diperlukan 6. Sketsa Gambar dari BPN apabila diperlukan 7. Surat Keputusan Perolehan Hak dari BPN apabila diperlukan 8. Scan Asli Penetapan Pengadilan apabila diperlukan. 9. Aplikasi E-Layanan dan Aplikasi E-BPHTB
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pemohon mengecek kesesuaian NOP melalui E-BPHTB 2. Pemohon meng- upload data persyaratan ke aplikasi E-BPHTB dan email Bapenda. 3. CSO melakukan verifikasi kelengkapan berkas persyaratan; 4. Bidang Penetapan melakukan verifikasi data. 5. Mencetak SSPD 6. Menetapkan id billing dan Mencetak SSPD 7. Mengirimkan ke pemohon melalui on line dan email. 8. Pemohon melakukan pembayaran maksimal 7 hari berikutnya, apabila lebih dari 7 hari maka proses kembali ke awal. 9. Bidang Penetapan melakukan persetujuan dengan memberikan validasi 10. Melakukan cek lapangan oleh Korwil atau Ketetapan Baru berdasarkan perhitungan oleh Bidang Penetapan. 11. Cek Lapangan dilakukan dalam hal:

NO	KOMPONEN	URAIAN
		a. Tanah kosong b. Wilayah tingkat pengembangan tinggi c. Wilayah yang dikembangkan sebagai kompleks perumahan d. Wilayah jalan strategis e. Perbandingan luas tanah dan bangunan tidak proporsional f. NJOP bangunan rendah; Dalam jangka waktu maksimal 7 hari kerja 12. Menyerahkan hasil penelitian lapangan ke Back Office sebagai bahan pertimbangan Kasubid Perhitungan dan Penetapan; 13. Bidang Penetapan Menetapkan jadwal klarifikasi 14. Apabila kurang bayar akan diterbitkan SKPDKB 15. Pemohon melakukan pembayaran kurang bayar 16. Bidang Penetapan melakukan validasi 17. Menyerahkan SSPD dan/atau SKPDKB tervalidasi ke Wajib Pajak.
3.	Jangka waktu pelayanan	2 hari kerja tanpa Cek Lapangan dan 7 hari kerja dengan Cek Lapangan
4.	Biaya/Tarif	Gratis
5.	Produk Pelayanan	SSPD-BPHTB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	Melalui : a. ULAS b. Telepon (0271) 638893 c. Kunjungan Langsung Gd. BAPENDA Lt. 1 Jl. Jend. Sudirman No 2 Surakarta d. Email: bapenda@surakarta.go.id e. Website: bapenda.surakarta.go.id f. Instagram : bapendasurakarta g. LAPOR ! (www.lapor.go.id) h. WhatsApp Pelayanan Pajak Daerah: - 08112907600
	Komponen SP yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (manufacturing) meliputi:	
7.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Pelayanan Publik No. 25 Tahun 2009; 2. Peraturan Menteri PAN & RB No. 35 Tahun 2012

NO	KOMPONEN	URAIAN
		tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur; 3. Peraturan Daerah Kota Surakarta Nomor 13 Tahun 2010 Tentang BPHTB; 4. Peraturan Daerah Kota Surakarta Nomor 13 Tahun 2011 Tentang PBB; 5. Peraturan Daerah Kota Surakarta Nomor 14 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah Dan Retribusi Daerah; 6. Peraturan Daerah Kota Surakarta Nomor 6 Tahun 2023 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2021 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah; 7. Peraturan Walikota Nomor 11.1 Tahun 2021 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan di Lingkungan Pemerintah Kota Surakarta; 8. Peraturan Walikota Nomor 13 Tahun 2023 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Badan Daerah.
8.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan minimal D3 2. Menguasai Regulasi tentang Pajak Daerah dan BPHTB 3. Memahami Undang - Undang yang terkait 4. Memahami Perda Pajak Daerah dan Perwali tentang Air Tanah 5. Mampu berkomunikasi dan berkoordinasi dengan baik 6. Mampu mengoperasikan komputer/laptop 7. Tekun dan teliti
9.	Pengawasan internal	2. Kegiatan Audit oleh Inspektorat
10.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	1. Komputer/ Laptop 2. Printer 3. Aplikasi E -Layanan dan Aplikasi E- BPHTB 4. ATK 5. Jaringan Internet 6. Telepon/ Hp 7. Almari/Rak Arsip 8. Mushola

NO	KOMPONEN	URAIAN
		9. Toilet 10. Ruang Front Office
11.	Jumlah Pelaksana	7 Orang (termasuk struktural)
12.	Jaminan Pelayanan	1. Kode etik 2. Maklumat pelayanan
13.	Jaminan Keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tersimpannya dokumen di data base 2. Terbackupnya dokumen pada Aplikasi 3. Backup data secara berkala 1 bulan sekali 4. Ruang arsip yang sesuai standar kearsipan 5. E-Arsip 6. Apar (alat pemadam kebakaran) 7. CCTV
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. E-Kinerja 2. Evaluasi Kinerja 360 Derajat 3. Dilakukan penilaian SKM

Lampiran Nomor	BAPENDA/BID_PENETAPAN/SP/III/2025/8
Revisi ke	00

**STANDAR PELAYANAN BADAN PENDAPATAN DAERAH
KOTA SURAKARTA**

Nama Unit Pelayanan : Bidang Penetapan
Jenis Pelayanan : Pelayanan Pajak dan Retribusi Reklame

NO	KOMPONEN	URAIAN
	Komponen SP yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (service delivery) meliputi	
1.	Persyaratan	1. Form pendaftaran reklame 2. Scan Asli / Copy KTP Penanggungjawab 3. Scan Asli Akte Pendirian untuk WP/WR Badan Usaha (untuk permohonan baru) 4. Surat Kuasa apabila dikuasakan 5. Foto Reklame 6. Foto Denah Lokasi (untuk permohonan baru) 7. SKPD lama 8. PBG atau Surat Pernyataan Untuk Mengurus

NO	KOMPONEN	URAIAN
		PBG bagi yang belum memiliki PBG 9. Khusus dalam hal Pemohon bekerjasama dengan pihak ke-3 wajib melampirkan scan kontrak Kerjasama.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Mengisi form pendaftaran reklame dilampiri persyaratan diserahkan kepada Petugas CSO di Kantor Pelayanan Pajak Atau Mall Pelayanan dan melalui E-Layanan; 2. Sub bid Pendaftaran memproses permohonan (verifikasi data) melalui SIMPATDA; 3. Kasubid Perhitungan dan Penetapan melakukan pengukuran luasan objek reklame dan titik lokasi; 4. Menetapkan pajak reklame dan retribusi; Mengagenda dan mendistribusikan SKPD dan/SKRD ke WP melalui Sistem On line; 5. WP membayar ke bank atau melalui virtual account. 6. Menerbitkan surat rekomendasi sebagai dasar penerbitan izin penyelenggaraan reklame oleh DPMPSTP
3.	Jangka waktu pelayanan	5 hari kerja
4.	Biaya/Tarif	Gratis
5.	Produk Pelayanan	SKPD
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	Melalui : a. ULAS b. Telepon (0271) 638893 c. Kunjungan Langsung Gd. BAPENDA Lt. 1 Jl. Jend. Sudirman No 2 Surakarta d. Email: bapenda@surakarta.go.id e. Website: bapenda.surakarta.go.id f. Instagram : bapendasurakarta g. LAPOR ! (www.lapor.go.id) h. WhatsApp Pelayanan Pajak Daerah: - 08112907600
	Komponen SP yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (manufacturing) meliputi:	
7.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Pelayanan Publik No. 25 Tahun 2009;

NO	KOMPONEN	URAIAN
		2. Peraturan Menteri PAN & RB No. 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur; 3. Peraturan Daerah Kota Surakarta Nomor 14 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah Dan Retribusi Daerah; 4. Peraturan Daerah Kota Surakarta Nomor 5 Tahun 2012 Tentang Penyelenggaraan Reklame; 5. Peraturan Walikota Surakarta Nomor 58 Tahun 2019 tentang Pedoman Pelaksanaan Pajak Reklame; 6. Peraturan Daerah Kota Surakarta Nomor 6 Tahun 2023 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2021 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah; 7. Peraturan Walikota Nomor 11.1 Tahun 2021 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan di Lingkungan Pemerintah Kota Surakarta; 8. Peraturan Walikota Nomor 13 Tahun 2023 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Badan Daerah.
8.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan minimal D3 2. Memiliki Pengetahuan di Pelayanan Pajak Reklame 3. Menguasai teknis pelayanan pajak daerah 4. Memahami Undang - Undang yang terkait 5. Mampu berkomunikasi & berkoordinasi baik 6. Mampu mengoperasikan komputer/laptop 7. Tekun dan teliti 8. Menguasai aplikasi SIMPATDA
9.	Pengawasan internal	1. Kegiatan Audit oleh Inspektorat
10.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	1. Komputer/ Laptop 2. Printer 3. Aplikasi E- Layanan 4. Aplikasi SIMPATDA 5. ATK 6. Jaringan Internet 7. Telepon/ Hp 8. Almari/Rak Arsip 9. Mushola

NO	KOMPONEN	URAIAN
		10. Toilet 11. Ruang Front Office 12. Meteran 13. Mobil tangga
11.	Jumlah Pelaksana	7 Orang (termasuk struktural)
12.	Jaminan Pelayanan	1. Kode etik 2. Maklumat pelayanan
13.	Jaminan Keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tersimpannya dokumen di data base 2. Terbackupnya dokumen pada Aplikasi 3. Backup data secara berkala 1 bulan sekali 4. Ruang arsip yang sesuai standar kearsipan 5. E-Arsip 6. Apar (alat pemadam kebakaran) 7. CCTV
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. E-Kinerja 2. Evaluasi Kinerja 360 Derajat 3. Dilakukan penilaian SKM

Lampiran Nomor	BAPENDA/BID_PENETAPAN/SP/III/2025/9
Revisi ke	00

**STANDAR PELAYANAN BADAN PENDAPATAN DAERAH
KOTA SURAKARTA**

Nama Unit Pelayanan : Bidang Penetapan
Jenis Pelayanan : Penerbitan SKPD Air Tanah

NO	KOMPONEN	URAIAN
	Komponen SP yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (service delivery) meliputi	
1.	Persyaratan	1. Laporan hasil penggunaan meter per wajib pajak 2. Barcode 3. Aplikasi SIPANGKUR ABAH SIMPATDA 4. Handphone Android
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Mencatat penggunaan per meter air tanah per WP; 2. Melakukan perhitungan dan penetapan; 3. Mencetak penetapan SKPD air tanah; 4. Menyerahkan SKPD air tanah ke Korwil; 5. Menyerahkan SKPD air tanah kepada Wajib Pajak.
3.	Jangka waktu pelayanan	3 hari kerja
4.	Biaya/Tarif	Gratis
5.	Produk Pelayanan	SKPD Air Tanah
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	Melalui : a. ULAS b. Telepon (0271) 638893 c. Kunjungan Langsung Gd. BAPENDA Lt. 1 Jl. Jend. Sudirman No 2 Surakarta d. Email: bapenda@surakarta.go.id e. Website: bapenda.surakarta.go.id f. Instagram : bapendasurakarta g. LAPOR ! (www.lapor.go.id) h. WhatsApp Pelayanan Pajak Daerah: - 08112907600
	Komponen SP yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (manufacturing) meliputi:	
7.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Pelayanan Publik No. 25 Tahun 2009; 2. Peraturan Menteri PAN & RB No. 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar

NO	KOMPONEN	URAIAN
		Operasional Prosedur; 3. Peraturan Daerah Kota Surakarta Nomor 14 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah Dan Retribusi Daerah; 4. Peraturan Walikota Surakarta Nomor 3-D Tahun 2011 tentang Penetapan Nilai Perolehan Air Tanah; 5. Peraturan Daerah Kota Surakarta Nomor 6 Tahun 2023 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2021 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah; 6. Peraturan Walikota Nomor 11.1 Tahun 2021 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan di Lingkungan Pemerintah Kota Surakarta; 7. Peraturan Walikota Nomor 13 Tahun 2023 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Badan Daerah.
8.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan minimal D3 2. Memiliki Pengetahuan di Penerbitan SKPD Air Tanah 3. Memahami Undang - Undang yang terkait 4. Memahami Perda Pajak Daerah dan Perwali tentang Air Tanah 5. Mampu berkomunikasi dan berkoordinasi dengan baik 6. Mampu mengoperasikan komputer/laptop 7. Tekun dan teliti 8. Menguasai aplikasi SIMPATDA
9.	Pengawasan internal	1. Kegiatan Audit oleh Inspektorat
10.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	1. Komputer/ Laptop 2. Printer 3. Aplikasi SIPANGKUR ABAH 4. ATK 5. Jaringan Internet 6. Telepon/ Hp 7. Almari/Rak Arsip 8. Mushola 9. Toilet

NO	KOMPONEN	URAIAN
		10. Ruang Front Office 11. Meteran 12. Kamera 13. Kendaraan roda 2/4
11.	Jumlah Pelaksana	7 Orang (termasuk struktural)
12.	Jaminan Pelayanan	1. Kode etik 2. Maklumat pelayanan
13.	Jaminan Keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tersimpannya dokumen di data base 2. Terbackupnya dokumen pada Aplikasi 3. Backup data secara berkala 1 bulan sekali 4. Ruang arsip yang sesuai standar kearsipan 5. E-Arsip 6. Apar (alat pemadam kebakaran) 7. CCTV
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. E-Kinerja 2. Evaluasi Kinerja 360 Derajat 3. Dilakukan penilaian SKM

Lampiran Nomor	BAPENDA/BID_PENETAPAN/SP/III/2025/10
Revisi ke	00

STANDAR PELAYANAN BADAN PENDAPATAN DAERAH
KOTA SURAKARTA

Nama Unit Pelayanan : Bidang Penetapan
Jenis Pelayanan : Penetapan Pajak Daerah secara Jabatan

NO	KOMPONEN	URAIAN
	Komponen SP yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (service delivery) meliputi	
1.	Persyaratan	1. Surat teguran; atau 2. Surat laporan; dan 3. Surat tugas
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Menerbitkan surat teguran 1, Apabila Wajib Pajak tidak menyampaikan SPTPD (tidak melaksanakan kewajiban pembayaran pajak daerah). Tujuh hari setelah Surat teguran 1 tidak ada tanggapan dari wajib pajak, Bidang Penagihan menerbitkan surat teguran ke 2, Tujuh hari setelah Surat teguran 2 tidak ada tanggapan selanjutnya Bidang Penagihan melaporkan ke Kepala Badan untuk dilaksanakan observasi lapangan; 2. Melaksanakan observasi lapangan dan melaporkan hasil observasi ke Kepala Badan; 3. Menerima hasil observasi lapangan selanjutnya menugaskan Bidang Dafda dan Penetapan untuk melakukan penetapan secara jabatan dan menerbitkan SKPDKB; 4. Menetapkan secara jabatan berdasarkan hasil observasi lapangan dan menerbitkan SKPDKB selanjutnya menyampaikan SKPDKB kepada wajib pajak.
3.	Jangka waktu pelayanan	5 hari kerja (DICEK LAGI)
4.	Biaya/Tarif	Gratis
5.	Produk Pelayanan	SKPDKB

NO	KOMPONEN	URAIAN
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	Melalui : a. ULAS b. Telepon (0271) 638893 c. Kunjungan Langsung Gd. BAPENDA Lt. 1 Jl. Jend. Sudirman No 2 Surakarta d. Email: bapenda@surakarta.go.id e. Website: bapenda.surakarta.go.id f. Instagram : bapendasurakarta g. LAPOR ! (www.lapor.go.id) h. WhatsApp Pelayanan Pajak Daerah: - 08112907600
	Komponen SP yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (manufacturing) meliputi:	
7.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Pelayanan Publik No. 25 Tahun 2009; 2. Peraturan Daerah Kota Surakarta Nomor 14 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah Dan Retribusi Daerah; 3. Peraturan Daerah Kota Surakarta Nomor 6 Tahun 2023 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2021 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah; 4. Peraturan Walikota Nomor 11.1 Tahun 2021 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan di Lingkungan Pemerintah Kota Surakarta; 5. Peraturan Walikota Nomor 13 Tahun 2023 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Badan Daerah.
8.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan minimal D3 2. Memiliki Pengetahuan di Penetapan Pajak Daerah secara Jabatan 3. Menguasai Perda Pajak Daerah 4. Memahami Undang - Undang yang terkait 5. Mampu berkomunikasi dan berkoordinasi dengan baik

NO	KOMPONEN	URAIAN
		6. Mampu mengoperasikan komputer/laptop 7. Tekun dan teliti
9.	Pengawasan internal	Kegiatan Audit oleh Inspektorat
10.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	1. Komputer/ Laptop 2. Printer 3. ATK 4. Jaringan Internet 5. Telepon/ Hp 6. Almari/RakArsip 7. Mushola 8. Toilet 9. Ruang Front Office 10. Kendaraanroda 2/4
11.	Jumlah Pelaksana	7 Orang (termasuk struktural)
12.	Jaminan Pelayanan	1. Kode etik 2. Maklumat pelayanan
13.	Jaminan Keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tersimpannya dokumen di data base 2. Terbackupnya dokumen pada Aplikasi 3. Backup data secara berkala 1 bulan sekali 4. Ruang arsip yang sesuai standar kearsipan 5. E-Arsip 6. Apar (alat pemadam kebakaran) 7. CCTV
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. E-Kinerja 2. Evaluasi Kinerja 360 Derajat 3. Dilakukan penilaian SKM

Lampiran No	BAPENDA/BID_PENAGIHAN/SP/III/2025/11
Revisi ke	00

STANDAR PELAYANAN BADAN PENDAPATAN DAERAH
KOTA SURAKARTA

Nama Unit Pelayanan : Bidang Penagihan
 Jenis Pelayanan : Pelayanan Permohonan Keringanan Pajak

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	1. Surat Permohonan 2. FC SKPD/STPD/SPPT 3. FC identitas Wajib Pajak, dan identitas Kuasa Wajib Pajak dalam hal dikuasakan. 4. Surat pernyataan besarnya penghasilan/ surat keterangan tidak mampu dari kelurahan (untuk keringanan PBB) 5. FC rekening listrik/PDAM/Telepon (untuk keringanan PBB) 6. Surat keterangan pembayaran lunas 10 tahun (untuk keringanan PBB)
2.	Prosedur	1. Wajib Pajak mengajukan permohonan pengurangan pajak / keringanan pajak ke BAPENDA 2. Bidang Penagihan memeriksa kelengkapan persyaratan pengajuan pengurangan dari wajib pajak yang sudah diunggah melalui aplikasi E-layanan 3. BAPENDA meng-approve pengajuan pengurangan/keringanan pajak dan menerbitkan Surat Keputusan Pengurangan Pajak
3.	Waktu Pelayanan	2 hari kerja dan maksimal 5 hari kerja sejak berkas permohonan diterima lengkap dan benar
4.	Biaya/Tarif	Gratis
5.	Produk	Surat Keputusan Pengurangan/Keringanan Pajak
6.	Pengelolaan Pengaduan	Melalui : a. ULAS

		b. Telepon (0271) 638893 c. Kunjungan Langsung Gd. BAPENDA Lt. 1 Jl. Jend. Sudirman No 2 Surakarta d. Email: bapenda@surakarta.go.id e. Website: bapenda.surakarta.go.id f. Instagram : bapendasurakarta g. LAPOR ! (www.lapor.go.id) h. WhatsApp Pelayanan Pajak Daerah: - 08112907600
Komponen SP yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (<i>manufacturing</i>)		
7.	Dasar hukum	1. Undang Undang-Undang No.25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik; 2. Peraturan Daerah No. 14 Tahun 2012 Tentang Pelayanan Publik; 3. Peraturan Daerah Kota Surakarta Nomor 14 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah Dan Retribusi Daerah; 4. Peraturan Daerah Kota Surakarta Nomor 6 Tahun 2023 tentang Perubahan Atas Perda Kota Surakarta Nomor 8 Tahun 2021 Tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah; 5. Peraturan Walikota Surakarta Nomor 11.1 Tahun 2021 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Di Lingkungan Pemerintah Kota Surakarta; 6. Peraturan Walikota Surakarta Nomor 13 Tahun 2023 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Badan Daerah.
8.	Sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas	1. Komputer / Laptop 2. Printer 3. ATK 4. Jaringan Internet 5. Aplikasi E-Layanan 6. Almari / Rak Arsip 7. Telepon / Hp 8. Ruang Front Office 9. Ruang Konsultasi 10. Ruang Laktasi

		11. Mushola 12. Toilet 13. AC
9.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan minimal D3 2. Memiliki pengetahuan di bidang Pajak Daerah 3. Mampu mengoperasikan komputer dan aplikasi E-Layanan 4. Memahami Undang-Undang yang terkait 5. Mampu berkomunikasi dan berkoordinasi dengan baik 6. Tekun dan teliti 7. Memiliki integritas
10.	Pengawasan internal	1. Kegiatan Audit dari Inspektorat.
11.	Jumlah pelaksana	6 Orang (termasuk struktural)
12.	Jaminan pelayanan	1. Kode Etik 2. Maklumat Pelayanan
13.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tersimpannya dokumen di data base. 2. Terbackupnya dokumen pada aplikasi. 3. Backup data secara berkala 1 bulan sekali. 4. Ruang arsip yang sesuai standar kearsipan. 5. E-Arsip. 6. Apar (alat pemadam kebakaran) 7. CCTV
14.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. E-Kinerja. 2. Evaluasi Kinerja 360 Derajat. 3. Dilakukan penilaian SKM.

Lampiran Nomor	BAPENDA/BID_PENAGIHAN/SP/III/2025/12
Revisi ke	01

**STANDAR PELAYANAN BADAN PENDAPATAN DAERAH
KOTA SURAKARTA**

Nama Unit Pelayanan : Bidang Penagihan
Jenis Pelayanan : Pelayanan Permohonan Penghapusan/
Pengurangan Sanksi Administrasi

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	1. Surat/Formulir Permohonan 2. FC SKPD/STPD/SPPT 3. FC identitas Wajib Pajak, dan identitas Kuasa Wajib Pajak dalam hal dikuasakan. 4. Surat Kuasa dari Wajib Pajak dalam hal dikuasakan 5. Surat pernyataan besarnya penghasilan/surat keterangan tidak mampu dari kelurahan (untuk PBB) 6. FC rekening listrik/PDAM/Telepon, Note: HAPUS
2.	Prosedur	1. Wajib pajak mengajukan penghapusan / pengurangan sanksi administrasi berdasarkan alasan dengan persyaratan lengkap melalui CSO; 2. Kepala Bidang Penagihan membuat pertimbangan dan diteruskan ke Kasubid Keberatan untuk berkoordinasi dengan Bidang Dafda dan Penetapan (Tim Lapangan); 3. Kasubid Keberatan membuat jadwal penelitian lapangan; 4. Kasubid Keberatan membuat Berita Acara Penelitian Lapangan dan telaahan serta membuat Surat Keputusan untuk disampaikan ke Kepala Bidang Penagihan; 5. Apabila Kepala Badan menyetujui, Surat

		Keputusan disampaikan ke Bidang Penagihan untuk diteruskan ke wajib pajak, apabila tidak menyetujui berkas dikembalikan ke Bidang Penagihan proses perbaikan; 6. Wajib pajak menerima Surat Keputusan Pembebasan Pajak.
3.	Waktu Pelayanan	Maksimal 5 hari kerja sejak berkas permohonan diterima lengkap dan benar
4.	Biaya/Tarif	Gratis
5.	Produk	Surat Keputusan Penghapusan Sanksi Administrasi (Berita Acara Rekonsiliasi)
6.	Pengelolaan Pengaduan	Melalui : a. ULAS b. Telepon (0271) 638893 c. Kunjungan Langsung Gd. BAPENDA Lt. 1 Jl. Jend. Sudirman No 2 Surakarta d. Email: bapenda@surakarta.go.id e. Website: bapenda.surakarta.go.id f. Instagram : bapendasurakarta g. LAPOR ! (www.lapor.go.id) h. WhatsApp Pelayanan Pajak Daerah: - 08112907600

Komponen SP yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)

7.	Dasar hukum	1. Undang Undang-Undang No.25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik; 3. Peraturan Daerah Kota Surakarta Nomor 13 Tahun 2010 tentang Bea Perolehan Hak Atas Tanah dan Bangunan; 4. Peraturan Daerah Kota Surakarta Nomor 13 Tahun 2011 tentang Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan; 5. Peraturan Daerah No. 12 Tahun 2012 Tentang Pelayanan Publik; 6. Peraturan Daerah Kota Surakarta Nomor 14 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah Dan Retribusi Daerah; 7. Peraturan Daerah Kota Surakarta Nomor 6 Tahun 2023 tentang Perubahan Atas Perda Kota Surakarta Nomor 8 Tahun 2021 Tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah;
----	-------------	--

		8. Peraturan Walikota Surakarta Nomor 11.1 Tahun 2021 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Di Lingkungan Pemerintah Kota Surakarta; 9. Peraturan Walikota Nomor 13 Tahun 2023 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Badan Daerah.
8.	Sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas	1. Komputer / Laptop 2. Printer 3. ATK 4. Jaringan Internet 5. Aplikasi E-Layanan 6. Almari / Rak Arsip 7. Telepon / Hp 8. Kendaraan Roda 2/4 9. Ruang Front Office
9.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan minimal D3 2. Memiliki pengetahuan di bidang Pajak Daerah 3. Mampu mengoperasikan komputer dan aplikasi E-Layanan 4. Memahami Undang-Undang yang terkait 5. Mampu berkomunikasi dan berkoordinasi dengan baik 6. Tekun dan teliti 7. Memiliki integritas
10.	Pengawasan internal	1. Kegiatan Audit dari Inspektorat.
11.	Jumlah pelaksana	6 Orang (termasuk struktural)
12.	Jaminan pelayanan	1. Kode Etik 2. Maklumat Pelayanan
13.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tersimpannya dokumen di data base. 2. Tebackupnya dokumen pada aplikasi. 3. Backup data secara berkala 1 bulan sekali. 4. Ruang arsip yang sesuai standar kearsipan. 5. E-Arsip. 6. Apar (alat pemadam kebakaran) 7. CCTV
14.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. E-Kinerja. 2. Evaluasi Kinerja 360 Derajat. 3. Dilakukan penilaian SKM

Lampiran No	BAPENDA/BID_PENAGIHAN/SP/III/2025/13
Revisi ke	00

STANDAR PELAYANAN BADAN PENDAPATAN DAERAH
KOTA SURAKARTA

Nama Unit Pelayanan : Bidang Penagihan
Jenis Pelayanan : Pelayanan Permohonan Restitusi Pajak

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	1. Surat Permohonan 2. FC SKPD/STPD/SPPT 3. SSPD (Surat Setoran Pajak Daerah). 4. FC KTP Wajib Pajak dan/atau kuasanya atau identitas pemohon/ 5. Surat Kuasa dari Wajib Pajak dalam hal dikuasakan 6. Nomor Rekening Bank Wajib Pajak dan/atau kuasanya.
2.	Prosedur	Terlampir SOP Pengajuan Restitusi Pajak
3.	Waktu Pelayanan	Maksimal 15 hari kerja sejak berkas permohonan diterima lengkap dan benar 2 bulan setelah penghimpunan permohonan selama 1 th berjalan
4.	Biaya/Tarif	Gratis
5.	Produk	Rekomendasi Teknis Pengembalian Kelebihan Pembayaran Pajak Daerah.
6.	Pengelolaan Pengaduan	Melalui : a. ULAS b. Telepon (0271) 638893 c. Kunjungan Langsung Gd. BAPENDA Lt. 1 Jl. Jend. Sudirman No 2 Surakarta d. Email: bapenda@surakarta.go.id e. Website: bapenda.surakarta.go.id f. Instagram : bapendasurakarta g. LAPOR ! (www.lapor.go.id) h. WhatsApp Pelayanan Pajak Daerah: 08112907600

Komponen SP yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (<i>manufacturing</i>)		
7.	Dasar hukum	1. Undang Undang-Undang No.25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik; 2. Peraturan Daerah Kota Surakarta Nomor 13 Tahun 2010 tentang Bea Perolehan Hak Atas Tanah dan Bangunan; 3. Peraturan Daerah Kota Surakarta Nomor 13 Tahun 2011 tentang Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan; 4. Peraturan Daerah No. 12 Tahun 2012 Tentang Pelayanan Publik; 5. Peraturan Daerah Kota Surakarta Nomor 14 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah Dan Retribusi Daerah; 6. Peraturan Daerah Kota Surakarta Nomor 6 Tahun 2023 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Kota Surakarta Nomor 8 Tahun 2021 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah; 7. Peraturan Walikota Surakarta Nomor 19-A Tahun 2018 tentang Tata Cara Pengembalian Kelebihan Pembayaran Pajak Daerah dan Retribusi Daerah; 8. Peraturan Walikota Surakarta Nomor 11.1 Tahun 2021 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Di Lingkungan Pemerintah Kota Surakarta; 9. Peraturan Walikota Nomor 13 Tahun 2023 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Badan Daerah.
8.	Sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas	1. Komputer 2. Printer 3. ATK 4. Jaringan Internet 5. Aplikasi E-Layanan 6. Almari / Rak Arsip.

9.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan minimal D3. 2. Memiliki pengetahuan di bidang Pajak Daerah, 3. Mampu mengoperasikan komputer dan aplikasi E-Layanan. 4. Mampu berkomunikasi dan berkoordinasi dengan baik 5. Memiliki integritas.
10.	Pengawasan internal	1. Kegiatan Audit dari Inspektorat
11.	Jumlah pelaksana	8 Orang (termasuk struktural)
12.	Jaminan pelayanan	1. Kode Etik 2. Maklumat Pelayanan
13;	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tersimpannya dokumen di data base. 2. Tebackupnya dokumen pada aplikasi. 3. Ruang arsip yang sesuai standar kearsipan. 4. E-Arsip.
14.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. E-Kinerja. 2. Evaluasi Kinerja 360 Derajat. 3. Dilakukan penilaian SKM

Lampiran No	BAPENDA/BID_PENAGIHAN/SP/III/2025/14
Revisi ke	00

**STANDAR PELAYANAN BADAN PENDAPATAN DAERAH
KOTA SURAKARTA**

Nama Unit Pelayanan : Bidang Penagihan
Jenis Pelayanan : Pelayanan Permohonan Keberatan
Ketetapan Pajak

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	1. Surat permohonan keberatan dan alasan yang jelas. 2. FC SKPD/STPD/SPPT/SKPDKB/ SKPDKBT/ SKPDLB/ SKPDN 3. FC identitas Wajib Pajak, dan identitas Kuasa Wajib Pajak dalam hal dikuasakan. 4. Surat Kuasa dari Wajib Pajak dalam hal dikuasakan 5. FC bukti kepemilikan tanah 6. FC IMB / PBG 7. FC bukti pendukung lainnya.
2.	Prosedur	1. Bidang Penagihan memeriksa kelengkapan persyaratan pengajuan keberatan ketetapan pajak dari wajib pajak yang sudah di unggah melalui aplikasi E- Layanan; 2. Mengajukan validasi; 3. Pemeriksaan / penelitian objek pajak; 4. Kepala Bapenda Meng-approve pengajuan keberatan ketetapan pajak. Menerbitkan Surat Keputusan Keberatan Ketetapan Pajak.
3.	Waktu Pelayanan	Maksimal 14 hari kerja sejak berkas permohonan diterima lengkap dan benar
4.	Biaya/Tarif	Gratis
5.	Produk	Surat Keputusan Keberatan Ketetapan Pajak

6.	Pengelolaan Pengaduan	Melalui : - ULAS - Telepon (0271) 638893 - Kunjungan Langsung Gd. BAPENDA Lt. 1 Jl. Jend. Sudirman No 2 Surakarta - Email: bapenda@surakarta.go.id - Website: bapenda.surakarta.go.id - Instagram : bapendasurakarta - LAPOR ! (www.lapor.go.id) - WhatsApp Pelayanan Pajak Daerah: - 08112907600
Komponen SP yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (<i>manufacturing</i>)		
7.	Dasar hukum	- Undang Undang-Undang No.25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik; - Peraturan Daerah Kota Surakarta Nomor 13 Tahun 2010 tentang Bea Perolehan Hak Atas Tanah dan Bangunan; - Peraturan Daerah Kota Surakarta Nomor 13 Tahun 2011 tentang Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan; - Peraturan Daerah No. 12 Tahun 2012 Tentang Pelayanan Publik; - Peraturan Daerah Kota Surakarta Nomor 14 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah Dan Retribusi Daerah; - Peraturan Daerah Kota Surakarta Nomor 6 Tahun 2023 tentang Perubahan Atas Perda Kota Surakarta Nomor 8 Tahun 2021 Tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah; - Peraturan Walikota Surakarta Nomor 11.1 Tahun 2021 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Di Lingkungan Pemerintah Kota Surakarta; - Peraturan Walikota Surakarta Nomor 13 Tahun 2023 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Badan Daerah.
8.	Sarana dan prasarana,	Komputer / Laptop

	dan/atau fasilitas	2. Printer 3. ATK 4. Jaringan Internet 5. Aplikasi E-Layanan 6. Almari / Rak Arsip 7. Telepon / Hp 8. Ruang Front Office 9. Ruang Konsultasi 10. Ruang Laktasi 11. Mushola 12. Toilet 13. AC
9.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan minimal D3 2. Memiliki pengetahuan di bidang Pajak Daerah 3. Mampu mengoperasikan komputer dan aplikasi E-Layanan 4. Memahami Undang-Undang yang terkait 5. Mampu berkomunikasi dan berkoordinasi dengan baik 6. Tekun dan teliti 7. Memiliki integritas
10.	Pengawasan internal	2. Kegiatan Audit dari Inspektorat.
11.	Jumlah pelaksana	8 Orang (termasuk struktural)
12.	Jaminan pelayanan	1. Kode Etik 2. Maklumat Pelayanan
13.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tersimpannya dokumen di data base. 2. Terbackupnya dokumen pada aplikasi. 3. Backup data secara berkala 1 bulan sekali. 4. Ruang arsip yang sesuai standar kearsipan. 5. E-Arsip. 6. Apar (alat pemadam kebakaran) 7. CCTV

14.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. E-Kinerja. 2. Evaluasi Kinerja 360 Derajat. 3. Dilakukan penilaian SKM.
-----	----------------------------	--

Lampiran Nomor	BAPENDA/BID_PENAGIHAN/SP/III/2025/15
Revisi ke	00

**STANDAR PELAYANAN BADAN PENDAPATAN DAERAH
KOTA SURAKARTA**

Nama Unit Pelayanan : Bidang Penagihan

Jenis Pelayanan : Pelayanan Permohonan Penundaan
Pembayaran Pajak

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	1. Surat Permohonan 2. FC SKPD atau STPD 3. FC Identitas Wajib Pajak, dan identitas Kuasa Wajib Pajak dalam dikuasakan. 4. Surat Kuasa dari Wajib Pajak dalam hal dikuasakan
2.	Prosedur	1. Bidang Penagihan memeriksa kelengkapan persyaratan pengajuan penundaan dari wajib pajak yang sudah di unggah melalui aplikasi E- Layanan; 2. Mengajukan validasi; 3. Kepala Bapenda meng-approve pengajuan penundaan pajak. Menerbitkan Surat Keputusan Penundaan Pajak.
3.	Waktu Pelayanan	Maksimal 5 hari kerja sejak berkas permohonan diterima lengkap dan benar
4.	Biaya/Tarif	Gratis
5.	Produk	Surat Keputusan Penundaan Pembayaran Pajak.

6.	Pengelolaan Pengaduan	Melalui : a. ULAS b. Telepon (0271) 638893 c. Kunjungan Langsung Gd. BAPENDA Lt. 1 Jl. Jend. Sudirman No 2 Surakarta d. Email: bapenda@surakarta.go.id e. Website: bapenda.surakarta.go.id f. Instagram : bapendasurakarta g. LAPOR ! (www.lapor.go.id) h. WhatsApp Pelayanan Pajak Daerah: - 08112907600
Komponen SP yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (<i>manufacturing</i>)		
7.	Dasar hukum	1. Undang Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik; 2. Peraturan Daerah Kota Surakarta Nomor 13 Tahun 2010 tentang Bea Perolehan Hak Atas Tanah dan Bangunan; 3. Peraturan Daerah Kota Surakarta Nomor 13 Tahun 2011 tentang Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan; 4. Peraturan Daerah No. 12 Tahun 2012 Tentang Pelayanan Publik; 5. Peraturan Daerah Kota Surakarta Nomor 14 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah Dan Retribusi Daerah; 6. Peraturan Daerah Kota Surakarta Nomor 6 Tahun 2023 tentang Perubahan Atas Perda Kota Surakarta Nomor 8 Tahun 2021 Tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah; 7. Peraturan Walikota Surakarta Nomor 11.1 Tahun 2021 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Di Lingkungan Pemerintah Kota Surakarta; 8. Peraturan Walikota Nomor 13 Tahun 2023 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Badan Daerah.

8.	Sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas	1. Komputer 2. Printer 3. ATK 4. Jaringan Internet 5. Aplikasi E-Layanan 6. Almari / Rak Arsip.
9.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan minimal D3. 2. Memiliki pengetahuan di bidang Pajak Daerah, 3. Mampu mengoperasikan komputer dan aplikasi E-Layanan. 4. Mampu berkomunikasi dan berkoordinasi dengan baik 5. Memiliki integritas.
10.	Pengawasan internal	1. Kegiatan Audit dari Inspektorat.
11.	Jumlah pelaksana	6 Orang (termasuk struktural)
12.	Jaminan pelayanan	1. Kode Etik 2. Maklumat Pelayanan
13.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tersimpannya dokumen di data base. 2. Terbackupnya dokumen pada aplikasi. 3. Backup data secara berkala 1 bulan sekali. 4. Ruang arsip yang sesuai standar kearsipan. 5. E-Arsip. 6. Apar (Alat pemadam kebakaran) 7. CCTV
14.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. E-Kinerja. 2. Evaluasi Kinerja 360 Derajat. 3. Dilakukan penilaian SKM.

Lampiran Nomor	BAPENDA/BID_PENAGIHAN/SP/III/2025/16
Revisi ke	00

STANDAR PELAYANAN BADAN PENDAPATAN DAERAH
KOTA SURAKARTA

Nama Unit Pelayanan : Bidang Penagihan
Jenis Pelayanan : Pelayanan Permohonan Angsuran
Pembayaran Pajak Hasil dari Pemeriksaan

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	1. Surat Permohonan 2. FC SKPDKB 3. FC Identitas Wajib Pajak 4. Surat Kuasa dari Wajib Pajak dalam hal dikuasakan dilampiri identitas Kuasa Wajib Pajak
2.	Prosedur	1. Bidang Penagihan memeriksa kelengkapan persyaratan pengajuan angsuran pembayaran pajak dari wajib pajak yang sudah di unggah melalui aplikasi E- Layanan; 2. Mengajukan validasi; 3. Kepala Bapenda meng-approve pengajuan angsuran pajak. Menerbitkan Surat Keputusan Angsuran Pajak.
3.	Waktu Pelayanan	Maksimal 5 hari kerja sejak berkas permohonan diterima lengkap dan benar
4.	Biaya/Tarif	Gratis
5.	Produk	Surat Keputusan Angsuran Pembayaran Pajak.
6.	Pengelolaan Pengaduan	Melalui : a. ULAS b. Telepon (0271) 638893 c. Kunjungan Langsung Gd. BAPENDA Lt. 1 Jl. Jend. Sudirman No 2 Surakarta d. Email: bapenda@surakarta.go.id

		e. Website: bapenda.surakarta.go.id f. Instagram : bapendasurakarta g. LAPOR ! (www.lapor.go.id) h. WhatsApp Pelayanan Pajak Daerah: - 08112907600
Komponen SP yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (<i>manufacturing</i>)		
7.	Dasar hukum	1. Undang Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik; 2. Peraturan Daerah Kota Surakarta Nomor 13 Tahun 2010 tentang Bea Perolehan Hak Atas Tanah dan Bangunan; 3. Peraturan Daerah Kota Surakarta Nomor 13 Tahun 2011 tentang Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan; 4. Peraturan Daerah No. 12 Tahun 2012 Tentang Pelayanan Publik; 5. Peraturan Daerah Kota Surakarta Nomor 14 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah Dan Retribusi Daerah; 6. Peraturan Daerah Kota Surakarta Nomor 6 Tahun 2023 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Kota Surakarta Nomor 8 Tahun 2021 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah; 7. Peraturan Walikota Surakarta Nomor 11.1 Tahun 2021 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Di Lingkungan Pemerintah Kota Surakarta; 8. Peraturan Walikota Nomor 13 Tahun 2023 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Badan Daerah.
8.	Sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas	1. Komputer 2. Printer 3. ATK 4. Jaringan Internet 5. Aplikasi E-Layanan 6. Almari / Rak Arsip.
9.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan minimal D3. 2. Memiliki pengetahuan di bidang Pajak Daerah, 3. Mampu mengoperasikan komputer dan aplikasi E-Layanan. 4. Mampu berkomunikasi dan berkoordinasi dengan baik 5. Memiliki integritas.
10.	Pengawasan internal	1. Kegiatan Audit dari Inspektorat.

11.	Jumlah pelaksana	6 Orang (termasuk struktural)
12.	Jaminan pelayanan	1. Kode Etik 2. Maklumat Pelayanan
13;	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tersimpannya dokumen di data base. 2. Tebackupnya dokumen pada aplikasi. 3. Backup data secara berkala 1 bulan sekali. 4. Ruang arsip yang sesuai standar kearsipan. 5. E-Arsip. 6. Apar (Alat pemadam kebakaran) 7. CCTV
14.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. E-Kinerja. 2. Evaluasi Kinerja 360 Derajat. 3. Dilakukan penilaian SKM.

KEPALA BADAN PENDAPATAN DAERAH
KOTA SURAKARTA



TULUS WIDAJAT