



PEMERINTAH KOTA BEKASI

BADAN PENDAPATAN DAERAH

Jl. Ir. H. Juanda No. 100 Telp. (021) 88397963, Fax (021) 88397965
BEKASI

KEPUTUSAN KEPALA BADAN PENDAPATAN DAERAH KOTA BEKASI NOMOR : 065.2/Kep.637.A-Bapenda/VI/2020

TENTANG

STANDAR PELAYANAN PADA BADAN PENDAPATAN DAERAH KOTA BEKASI

KEPALA BADAN PENDAPATAN DAERAH KOTA BEKASI,

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka melaksanakan Pasal 20 ayat (1) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menyusun dan menetapkan standar pelayanan sebagai tolak ukur dalam penyelenggaraan pelayanan;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a, maka standar pelayanan dimaksud perlu ditetapkan dengan Keputusan Kepala Badan Pendapatan Daerah Kota Bekasi.
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 9 Tahun 1996 tentang Pembentukan Kotamadya Daerah Tingkat II Bekasi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1996 Nomor 111, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3663);
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 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 130, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5049);
4. 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 diubah beberapa kali 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 2014 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587);

5. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 292, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5601);
6. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 80 Tahun 2015 tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 2036) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 120 Tahun 2018 tentang perubahan atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 80 Tahun 2015 tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 157);
7. Peraturan Daerah Kota Bekasi Nomor 06 Tahun 2016 tentang Urusan Pemerintahan yang Menjadi Kewenangan Daerah Kota Bekasi (Lembaran Daerah Kota Bekasi Tahun 2016 Nomor 6 Seri E);
8. Peraturan Daerah Kota Bekasi Nomor 07 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Bekasi (Lembaran Daerah Kota Bekasi Tahun 2016 Nomor 7 Seri D) sebagaimana telah diubah beberapa kali, terakhir dengan Peraturan Wali Kota Bekasi Nomor 02 Tahun 2019 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Daerah Kota Bekasi Nomor 07 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Bekasi (Lembaran Daerah Kota Bekasi Tahun 2019 Nomor 2 Seri D);
9. Peraturan Daerah Kota Bekasi Nomor 03 Tahun 2011 tentang Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan (Lembaran Daerah Kota Bekasi Tahun 2011 Nomor 3 Seri B) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Kota Bekasi Nomor 10 Tahun 2019 tentang Pajak Daerah (Lembaran Daerah Kota Bekasi Tahun 2019 Nomor 10 Seri B);
10. Peraturan Daerah Kota Bekasi Nomor 10 Tahun 2019 tentang Pajak Daerah (Lembaran Daerah Kota Bekasi Tahun 2019 Nomor 10 Seri B).

Memperhatikan : Berita Acara Hasil Rapat Penyempurnaan Standar Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) dan Bea Perolehan Hak Atas Tanah dan Bangunan (BPHTB) pada Bapenda Kota Bekasi Nomor : 973/3430-Bapenda.PPS tanggal 04 Juni 2020.

MEMUTUSKAN :

Menetapkan :

KESATU : Standar Pelayanan Pada Badan Pendapatan Daerah Kota Bekasi.

KEDUA : Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud Diktum KESATU, terdiri dari :

- I. Standar Pelayanan Pendaftaran Baru PBB;
- II. Standar Pelayanan Mutasi Habis PBB yang tidak perlu Penetapan SPPT PBB;
- III. Standar Pelayanan Mutasi Habis yang merubah/memerlukan Penetapan dan Mutasi Sebagian SPPT PBB;
- IV. Standar Pelayanan Pembetulan SPPT PBB yang merubah ketetapan dan Pembetulan SPPT PBB yang tidak merubah ketetapan;
- V. Standar Pelayanan Salinan SPPT PBB;
- VI. Standar Pelayanan SKNJOP PBB;
- VII. Standar Pelayanan Buka Blokir SPPT PBB;
- VIII. Standar Pelayanan Pengurangan Pokok PBB;
- IX. Standar Pelayanan Pengurangan dan Penghapusan Denda Administrasi PBB;
- X. Standar Pelayanan Pembatalan SPPT PBB;
- XI. Standar Pelayanan Penundaan Jatuh Tempo SPPT PBB;
- XII. Standar Pelayanan Keberatan SPPT PBB
- XIII. Standar Pelayanan Restitusi PBB;
- XIV. Standar Pelayanan Validasi SSPD BPHTB;
- XV. Standar Pelayanan Pengurangan SSPD BPHTB;
- XVI. Standar Pelayanan Restitusi SSPD BPHTB;
- XVII. Standar Pelayanan Konfirmasi Administrasi SSPD BPHTB;
- XVIII. Standar Pelayanan Perubahan Data SSPD BPHTB.

KETIGA : Uraian Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud Diktum KEDUA tercantum dalam Lampiran I sampai dengan Lampiran XVIII Keputusan ini.

KEEMPAT : Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud Diktum KEDUA wajib dilaksanakan oleh aparatur pada Badan Pendapatan Daerah Kota Bekasi sebagai acuan dalam penilaian kinerja pelayanan oleh Kepala Badan Pendapatan Daerah Kota Bekasi dan pengguna pelayanan dalam penyelenggaraan pelayanan.

KELIMA : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan dan dilaksanakan sesuai dengan peraturan perundang-undangan serta akan diadakan perubahan apabila dipandang perlu.

Ditetapkan di Bekasi
pada tanggal 08 Juni 2020

**KEPALA BADAN PENDAPATAN DAERAH
KOTA BEKASI,**



AAN SUHANDA

Tembusan :

- Yth. 1. Wali Kota Bekasi;
2. Wakil Wali Kota Bekasi;
3. Sekretaris Daerah Kota Bekasi.

LAMPIRAN I
KEPUTUSAN KEPALA BADAN PENDAPATAN DAERAH KOTA BEKASI
NOMOR : 065.2/Kep.637.A-Bapenda/VI/2020
TENTANG STANDAR PELAYANAN PADA BADAN PENDAPATAN DAERAH
KOTA BEKASI

- VISI : Cerdas, Kreatif, Maju, Sejahtera dan Ihsan
- MISI : a. Meningkatkan Kapasitas Tata Kelola Pemerintahan yang baik;
b. Membangun, meningkatkan dan mengembangkan Prasarana dan Sarana Kota yang maju dan memadai;
c. Meningkatkan Perekonomian berbasis potensi jasa kreatif dan perdagangan yang berdaya saing;
d. Meningkatkan dan mengembangkan Kualitas kehidupan masyarakat yang berpengetahuan, sehat, berakhlak mulia, kreatif dan inovatif;
e. Membangun, meningkatkan dan mengembangkan kehidupan kota yang aman cerdas, serta lingkungan hidup yang nyaman.
- JANJI PELAYANAN : 1. Memberikan pelayanan yang ramah dan Penuh Kasih Sayang 5S (Senyum, Salam, Sapa, Sopan dan Santun);
2. Memberikan pelayanan secara kreatif (Komunikatif, Responsif, Edukasi, Proaktif, Integratif dan Arif);
3. Memberikan Kemudahan, Kecepatan, Ketepatan dalam penanganan pengaduan dan permintaan informasi publik;
4. Mengembangkan nilai-nilai integritas, profesional dan akuntabel dalam melayani;
5. Menyelenggarakan pelayanan sesuai standar pelayanan yang telah ditetapkan tanpa dikenakan biaya dan tegurlah kami bila tidak menepati janji pelayanan (memberikan pelayanan secara professional dan sepenuh hati).
- MAKLUMAT PELAYANAN : Dengan ini kami menyatakan sanggup menyelenggarakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan dalam keputusan ini, dan apabila tidak menaati janji ini kami bersedia menerima sanksi sesuai peraturan perundang undangan yang berlaku.

NAMA OPD		: BADAN PENDAPATAN DAERAH KOTA BEKASI
JENIS PELAYANAN		: PENDAFTARAN BARU PBB (PAJAK BUMI DAN BANGUNAN)
1	DASAR HUKUM	1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik; 2. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah; 3. Peraturan Daerah Kota Bekasi Nomor 02 Tahun 2012 tentang Pajak Bumi dan Bangunan Pedesaan Perkotaan sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Kota Bekasi Nomor 10 Tahun 2019 tentang Pajak Daerah.

2.	PERSYARATAN	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mengisi formulir Pendaftaran Data Baru 2. Mengisi Surat Pemberitahuan Obyek Pajak (SPOP) dengan jelas, benar dan lengkap 3. Mengisi Lampiran Surat Pemberitahuan Obyek Pajak (LSPOP) <u>untuk bangunan</u> 4. Surat Keterangan dari Kelurahan yang ditandatangani oleh Lurah 5. Surat kuasa dan dalam hal SPOP permohonan diisi dan ditandatangani oleh Kuasa Wajib Pajak dan Bermaterai 6000 <p>Permohonan dilampirkan :</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Fotocopy Identitas Wajib Pajak/Pemohon (KTP) b. Fotocopy Identitas yang diberikan kuasa (KTP) apabila dikuasakan c. Fotocopy salah satu bukti surat tanah : <ol style="list-style-type: none"> - Untuk Sertifikat, FC Sertifikat sesuai dengan Warna Asli - Untuk AJB, FC AJB sesuai dengan Warna Asli dan atau Dilegalisir PPAT/PPATS yang Berwenang d. Untuk Girik / ipeda / spop / letter C / surat kavling: Dilegalisir oleh Lurah setempat, dan disertakan Surat Keterangan Tidak Sengkata e. Fotocopy IMB, apabila tidak ada IMB dapat menggunakan Surat Keterangan dari Lurah dilengkapi dengan foto bangunan f. Fotocopy SPPT tetangga yang bersebelahan dengan obyek pajak yang didaftarkan <p>Catatan :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Apabila berkas yang dilampirkan kurang meyakinkan dapat dilengkapi dengan surat keterangan tidak sengketa dan surat penguasaan sporadic dari kelurahan 2. Apabila letak obyek pajak tidak ketahui dalam peta SIG dapat dilakukan verifikasi lapangan untuk mengetahui letak relative obyek pajak tersebut dalam peta SIG untuk Girik / ipeda / spop / letter C / surat kavling: Dilegalisir oleh Lurah setempat, dan disertakan 3. Surat Keterangan Tidak Sengkata 4. Fotocopy IMB, apabila tidak ada IMB dapat menggunakan Surat Keterangan dari Lurah dilengkapi dengan foto bangunan 5. Fotocopy SPPT tetangga yang bersebelahan dengan obyek pajak yang didaftarkan <p>Catatan :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Apabila berkas yang dilampirkan kurang meyakinkan dapat dilengkapi dengan surat keterangan tidak sengketa dan surat penguasaan sporadic dari kelurahan 2. Apabila letak obyek pajak tidak ketahui dalam peta SIG dapat dilakukan verifikasi lapangan untuk mengetahui letak relative obyek pajak tersebut dalam peta SIG.
----	-------------	---

		<ol style="list-style-type: none"> 3. Apabila sertifikat / surat tanah masih atas nama orang tua yang sudah meninggal harus melampirkan surat keterangan waris. 4. Sertifikat Program Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (PTSL) yang belum melakukan validasi BPHTB diberikan kebijakan pelayanan pendaftaran data baru PBB dengan ketentuan nama wajib pajak di SPPT PBB di berikan kode "PTSL"
3	PROSEDUR	<ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas (FO) menerima formulir / berkas dari Wajib Pajak. 2. Subid pelayanan administrasi pajak dan retribusi daerah membuat nota dinas rekapan penerimaan berkas. 3. Subid pendataan dan penilaian pajak daerah melakukan penelitian lapangan dan atau verifikasi pengantar lurah ke kelurahan setempat. 4. Berkas yang tidak memenuhi persyaratan ditolak dan dibuatkan surat penolakan dengan ditanda tangani kepala Bapenda. 5. Berkas yang memenuhi persyaratan di input dan di scan ke sistem PBB pada subid pendaftaran dan penetapan pajak daerah. 6. Mencetak SPPT PBB sebanyak 5 tahun terakhir masa pajak. 7. SPPT PBB di paraf kasubid, kabid, sekretaris dan ditanda tangan kepala Bapenda. 8. Hasil SPPT PBB pendaftaran baru diserahkan kepada wajib pajak dibagian loket pelayanan pengambilan hasil.
4	JANGKA WAKTU PELAYANAN	10 (sepuluh) hari kerja
5	BIAYA / TARIF	Gratis
6	PRODUK PELAYANAN	SPPT PBB
7	PELAYANANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN	<ol style="list-style-type: none"> 1. Datang langsung ke Kantor Badan Pendapatan Daerah Kota Bekasi, Jl. Ir H. Juanda No. 100 Kelurahan Margahayu Kecamatan Bekasi Timur 2. Untuk Konsultasi / Informasi / Pertanyaan tentang Pajak Daerah : <ul style="list-style-type: none"> • Call Center (021) 82654756 • WhatsApp 0895373378788 (Dengan Format : Nama#Alamat#Pertanyaan/Pengaduan) • Media Sosial Twitter @bapendabekasikt • Media Sosial Instagram @bapenda_kotabekasi • Media Sosial Facebook @bapendakotabekasi • Website : www.bapenda.bekasikota.go.id

8	SARANA DAN PRASARANA	<p>Sarana :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Formulir Pendaftaran Data Baru SPPT PBB, SPOP dan LSPOP 2. Alat Tulis Kantor 3. Komputer/Laptop 4. Meja 5. Kursi 6. Lemari arsip 7. Mesin nomor antrian 8. Dispenser 9. Kotak saran <p>Prasarana :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang Pelayanan 2. Ruang Konsultasi 3. Toilet
9	KOMPETENSI PELAKSANA	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sarjana / DIII / SMA 2. Pelatihan Service Excellent 3. Pelatihan Pengolaan Data PBB 4. Mampu berkomunikasi 5. Mampu mengoperasikan komputer
10	PENGAWASAN INTERNAL	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kepala Bapenda 2. Sekretaris Bapenda 3. Kepala Bidang Pendapatan Daerah 4. Kepala Bidang Pelayanan, Pelaporan dan Sistem 5. Kasubid Pendaftaran dan Penetapan Pajak Daerah 6. Kasubid Pendataan dan Penilaian Pajak Daerah 7. Kasubid Pelayanan Administrasi Pajak dan Retribusi Daerah
11	JUMLAH PELAKSANA	17 (tujuh belas) Orang
12	JAMINAN PELAYANAN	Cepat, Profesional dan Sepenuh Hati
13	JAMINAN KEAMANAN DAN KESELAMATAN PELAYANAN	<ol style="list-style-type: none"> 1. Data Wajib Pajak terjamin kerahasiaannya 2. Wajib Pajak mendapatkan pelayanan yang prima 3. Wajib Pajak terjamin keselamatannya dalam ruangan pelayanan
14	EVALUASI KINERJA PELAKSANA	<ol style="list-style-type: none"> 1. SIKERJA (Sistem Informasi Kinerja Aparatur) 2. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)



**KEPALA BADAN PENDAPATAN DAERAH
KOTA BEKASI,**

AAN SUHANDA

LAMPIRAN II
KEPUTUSAN KEPALA BADAN PENDAPATAN DAERAH KOTA BEKASI
NOMOR : 065.2/Kep.637.A-Bapenda/VI/2020
TENTANG STANDAR PELAYANAN PADA BADAN PENDAPATAN DAERAH
KOTA BEKASI

- VISI : Cerdas, Kreatif, Maju, Sejahtera dan Ihsan
- MISI : a. Meningkatkan Kapasitas Tata Kelola Pemerintahan yang baik;
b. Membangun, meningkatkan dan mengembangkan Prasarana dan Sarana Kota yang maju dan memadai;
c. Meningkatkan Perekonomian berbasis potensi jasa kreatif dan perdagangan yang berdaya saing;
d. Meningkatkan dan mengembangkan Kualitas kehidupan masyarakat yang berpengetahuan, sehat, berakhlak mulia, kreatif dan inovatif;
e. Membangun, meningkatkan dan mengembangkan kehidupan kota yang aman cerdas, serta lingkungan hidup yang nyaman.
- JANJI PELAYANAN : 1. Memberikan pelayanan yang ramah dan Penuh Kasih Sayang 5S (Senyum, Salam, Sapa, Sopan dan Santun);
2. Memberikan pelayanan secara kreatif (Komunikatif, Responsif, Edukasi, Proaktif, Integratif dan Arif);
3. Memberikan Kemudahan, Kecepatan, Ketepatan dalam penanganan pengaduan dan permintaan informasi publik;
4. Mengembangkan nilai-nilai integritas, profesional dan akuntabel dalam melayani;
5. Menyelenggarakan pelayanan sesuai standar pelayanan yang telah ditetapkan tanpa dikenakan biaya dan tegurlah kami bila tidak menepati janji pelayanan (memberikan pelayanan secara professional dan sepenuh hati).
- MAKLUMAT PELAYANAN : Dengan ini kami menyatakan sanggup menyelenggarakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan dalam keputusan ini, dan apabila tidak menaati janji ini kami bersedia menerima sanksi sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku.

NAMA OPD		: BADAN PENDAPATAN DAERAH KOTA BEKASI
JENIS PELAYANAN		: MUTASI HABIS PBB YANG TIDAK PERLU PENETAPAN SPPT PBB
1	DASAR HUKUM	1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik; 2. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah; 3. Peraturan Daerah Kota Bekasi Nomor 02 Tahun 2012 tentang Pajak Bumi dan Bangunan Pedesaan Perkotaan sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Kota Bekasi Nomor 10 Tahun 2019 tentang Pajak Daerah.

2.	PERSYARATAN	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mengisi formulir pengajuan Mutasi Obyek/Subyek PBB 2. Mengisi Surat Pemberitahuan Obyek Pajak (SPOP) dengan jelas, benar dan lengkap 3. Mengisi Lampiran Surat Pemberitahuan Obyek Pajak (LSPOP) apabila ada bangunan 4. Surat kuasa dan dalam hal SPOP diisi dan ditandatangani oleh Kuasa Wajib Pajak dan Bermaterai <p>Permohonan dilampirkan :</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Fotocopy Identitas Wajib Pajak b. Fotocopy Identitas yang diberikan kuasa (KTP) apabila dikuasakan c. Fotocopy salah satu bukti kepemilikan tanah (Sertifikat, AJB) d. Fotocopy SPPT PBB e. Fotocopy SSPD BPHTB sejak 2011 yang sudah di Validasi oleh Bapenda Kota Bekasi apabila terjadi perubahan nama subjek pajak
3	PROSEDUR	<ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas (FO) menerima formulir / berkas dari Wajib Pajak. 2. Berkas permohonan diinput dalam sistem PBB. 3. Mencetak Surat Keterangan NJOP Mutasi PBB dan di stempel basah tanda tangan kepala bidang pendapatan daerah. 4. Hasil di berikan kepada wajib pajak diloket pelayanan pengambilan hasil.
4	JANGKA WAKTU PELAYANAN	1 (satu) hari kerja
5	BIAYA / TARIF	Gratis
6	PRODUK PELAYANAN	Surat Keterangan NJOP Mutasi habis PBB yang tidak perlu penetapan
7	PELAYANANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN	<ol style="list-style-type: none"> 1. Datang langsung ke Kantor Badan Pendapatan Daerah Kota Bekasi, Jl. Ir H. Juanda No. 100 Kelurahan Margahayu Kecamatan Bekasi Timur 2. Untuk Konsultasi / Informasi / Pertanyaan tentang Pajak Daerah : <ul style="list-style-type: none"> • Call Center (021) 82654756 • WhatsApp 0895373378788 (Dengan Format : Nama#Alamat#Pertanyaan/Pengaduan) • Media Sosial Twitter @bapendabekasikt • Media Sosial Instagram @bapenda_kotabekasi • Media Sosial Facebook @bapendakotabekasi • Website : www.bapenda.bekasikota.go.id

8	SARANA DAN PRASARANA	<p>Sarana :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Formulir Permohonan Mutasi SPPT PBB, SPOP dan LSPOP 2. Alat Tulis Kantor 3. Komputer/Laptop 4. Meja 5. Kursi 6. Lemari arsip 7. Mesin nomor antrian 8. Dispenser 9. Kotak saran <p>Prasarana :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang Pelayanan 2. Ruang Konsultasi 3. Toilet
9	KOMPETENSI PELAKSANA	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sarjana / DIII / SMA 2. Pelatihan Service Excellent 3. Pelatihan Pengolaan Data PBB 4. Mampu berkomunikasi 5. Mampu mengoperasikan komputer
10	PENGAWASAN INTERNAL	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kepala Bapenda 2. Kepala Bidang Pendapatan 3. Kepala Bidang Pelayanan, Pelaporan dan Sistem 4. Kasubid Pelayanan Administrasi Pajak dan Retribusi Daerah
11	JUMLAH PELAKSANA	5 (lima) Orang
12	JAMINAN PELAYANAN	Cepat, Profesional dan Sepenuh Hati
13	JAMINAN KEAMANAN DAN KESELAMATAN PELAYANAN	<ol style="list-style-type: none"> 1. Data Wajib Pajak terjamin kerahasiaannya 2. Wajib Pajak mendapatkan pelayanan yang prima 3. Wajib Pajak terjamin keselamatannya dalam ruangan pelayanan
14	EVALUASI KINERJA PELAKSANA	<ol style="list-style-type: none"> 1. SIKERJA (Sistem Informasi Kinerja Aparatur) 2. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)



**KEPALA BADAN PENDAPATAN DAERAH
KOTA BEKASI,**

AAN SUHANDA

LAMPIRAN III
KEPUTUSAN KEPALA BADAN PENDAPATAN DAERAH KOTA BEKASI
NOMOR : 065.2/Kep.637.A-Bapenda/VI/2020
TENTANG STANDAR PELAYANAN PADA BADAN PENDAPATAN DAERAH
KOTA BEKASI

- VISI : Cerdas, Kreatif, Maju, Sejahtera dan Ihsan
- MISI : a. Meningkatkan Kapasitas Tata Kelola Pemerintahan yang baik;
b. Membangun, meningkatkan dan mengembangkan Prasarana dan Sarana Kota yang maju dan memadai;
c. Meningkatkan Perekonomian berbasis potensi jasa kreatif dan perdagangan yang berdaya saing;
d. Meningkatkan dan mengembangkan Kualitas kehidupan masyarakat yang berpengetahuan, sehat, berakhlak mulia, kreatif dan inovatif;
e. Membangun, meningkatkan dan mengembangkan kehidupan kota yang aman cerdas, serta lingkungan hidup yang nyaman.
- JANJI PELAYANAN : 1. Memberikan pelayanan yang ramah dan Penuh Kasih Sayang 5S (Senyum, Salam, Sapa, Sopan dan Santun);
2. Memberikan pelayanan secara kreatif (Komunikatif, Responsif, Edukasi, Proaktif, Integratif dan Arif);
3. Memberikan Kemudahan, Kecepatan, Ketepatan dalam penanganan pengaduan dan permintaan informasi publik;
4. Mengembangkan nilai-nilai integritas, profesional dan akuntabel dalam melayani;
5. Menyelenggarakan pelayanan sesuai standar pelayanan yang telah ditetapkan tanpa dikenakan biaya dan tegurlah kami bila tidak menepati janji pelayanan (memberikan pelayanan secara professional dan sepenuh hati).
- MAKLUMAT PELAYANAN : Dengan ini kami menyatakan sanggup menyelenggarakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan dalam keputusan ini, dan apabila tidak menaati janji ini kami bersedia menerima sanksi sesuai peraturan perundang undangan yang berlaku.

NAMA OPD		: BADAN PENDAPATAN DAERAH KOTA BEKASI
JENIS PELAYANAN		: MUTASI HABIS YANG MERUBAH/MEMERLUKAN PENETAPAN & MUTASI SEBAGIAN SPPT PBB
1	DASAR HUKUM	1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik; 2. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah; 3. Peraturan Daerah Kota Bekasi Nomor 02 Tahun 2012 tentang Pajak Bumi dan Bangunan Pedesaan Perkotaan sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Kota Bekasi Nomor 10 Tahun 2019 tentang Pajak Daerah.

2.	PERSYARATAN	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mengisi formulir pengajuan Mutasi Obyek/Subyek PBB 2. Mengisi Surat Pemberitahuan Obyek Pajak (SPOP) dengan jelas, benar dan lengkap 3. Mengisi Lampiran Surat Pemberitahuan Obyek Pajak (LSPOP) apabila ada bangunan 4. Surat kuasa dan dalam hal SPOP diisi dan ditandatangani oleh Kuasa Wajib Pajak dan Bermaterai <p>Permohonan dilampirkan :</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Fotocopy Identitas Wajib Pajak b. Fotocopy Identitas yang diberikan kuasa (KTP) apabila dikuasakan c. Fotocopy bukti kepemilikan tanah (Sertifikat, AJB) d. Fotocopy salah satu bukti bangunan (IMB), atau Surat Keterangan Lurah mengenai bangunan apabila IMB tidak ada. e. Fotocopy SPPT PBB Tahun Berjalan f. Fotocopy SPPT PBB Induk atau SPPT PBB asal Tahun Berjalan (Mutasi Sebagian) g. Fotocopy SSPD BPHTB sejak 2011 yang sudah di Validasi oleh Bapenda Kota Bekasi apabila terjadi perubahan nama subjek pajak <p>Persyaratan tambahan:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mengisi Surat Pemberitahuan Obyek Pajak (SPOP) Induk untuk mutasi sebagian apabila masih ada sisa tanah dalam SPPT Induk (Mutasi Sebagian) • Melampirkan fotocopy site plan untuk mutasi yang dilakukan oleh developer atau pengembang perumahan (tidak ada perubahan nama subjek pajak) • Lunas tagihan PBB
3	PROSEDUR	<ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas (FO) menerima formulir / berkas dari Wajib Pajak. 2. Subid pelayanan administrasi pajak dan retribusi daerah membuat nota dinas rekapan penerimaan berkas. 3. Subid pendataan dan penilaian pajak daerah melakukan penelitian lapangan dan atau verifikasi kantor. 4. Berkas yang tidak memenuhi persyaratan ditolak dan dibuatkan surat penolakan dengan ditanda tangani kepala Bapenda. 5. Berkas yang memenuhi persyaratan di input dan di scan ke sistem pada subid pendaftaran dan penetapan pajak daerah. 6. Mencetak SPPT PBB atau Surat Keterangan NJOP Mutasi PBB.

		<p>7. SPPT PBB atau Surat Keterangan NJOP Mutasi PBB di paraf kasubid, kabid, sekretaris dan ditanda tangan kepala Bapenda.</p> <p>8. Hasil SPPT PBB atau Surat Keterangan NJOP Mutasi PBB diserahkan kepada wajib pajak dibagian loket pelayanan pengambilan hasil.</p>
4	JANGKA WAKTU PELAYANAN	<ul style="list-style-type: none"> • Mutasi habis yang merubah penetapan 5 (lima) hari kerja • Mutasi Sebagian 7 (tujuh) hari kerja
5	BIAYA / TARIF	Gratis
6	PRODUK PELAYANAN	SPPT PBB / Surat Keterangan NJOP
7	PELAYANANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN	<p>1. Datang langsung ke Kantor Badan Pendapatan Daerah Kota Bekasi, Jl. Ir H. Juanda No. 100 Kelurahan Margahayu Kecamatan Bekasi Timur</p> <p>2. Untuk Konsultasi / Informasi / Pertanyaan tentang Pajak Daerah :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Call Center (021) 82654756 • WhatsApp 0895373378788 (Dengan Format : Nama#Alamat#Pertanyaan/Pengaduan) • Media Sosial Twitter @bapendabekasikt • Media Sosial Instagram @bapenda_kotabekasi • Media Sosial Facebook @bapendakotabekasi • Website : www.bapenda.bekasikota.go.id
8	SARANA DAN PRASARANA	<p>Sarana :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Formulir Permohonan Mutasi SPPT PBB, SPOP dan LSPOP 2. Alat Tulis Kantor 3. Komputer/Laptop 4. Meja 5. Kursi 6. Lemari arsip 7. Mesin nomor antrian 8. Dispenser 9. Kotak saran <p>Prasarana :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang Pelayanan 2. Ruang Konsultasi 3. Toilet
9	KOMPETENSI PELAKSANA	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sarjana / DIII / SMA 2. Pelatihan Service Excellent 3. Pelatihan Pengolaan Data PBB 4. Mampu berkomunikasi 5. Mampu mengoperasikan komputer
10	PENGAWASAN INTERNAL	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kepala Bapenda 2. Sekretaris Bapenda 3. Kepala Bidang Pendapatan 4. Kepala Bidang Pelayanan, Pelaporan dan Sistem 5. Kasubid Pendaftaran dan Penetapan Pajak Daerah 6. Kasubid Pendataan dan Penilaian Pajak Daerah 7. Kasubid Pelayanan Administrasi Pajak dan Retribusi Daerah

11	JUMLAH PELAKSANA	17 (tujuh belas) Orang
12	JAMINAN PELAYANAN	Cepat, Profesional dan Sepenuh Hati
13	JAMINAN KEAMANAN DAN KESELAMATAN PELAYANAN	<ol style="list-style-type: none"> 1. Data Wajib Pajak terjamin kerahasiaannya 2. Wajib Pajak mendapatkan pelayanan yang prima 3. Wajib Pajak terjamin keselamatannya dalam ruangan pelayanan
14	EVALUASI KINERJA PELAKSANA	<ol style="list-style-type: none"> 1. SIKERJA (Sistem Informasi Kinerja Aparatur) 2. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)



**KEPALA BADAN PENDAPATAN DAERAH
KOTA BEKASI,**

AAN SUHANDA

LAMPIRAN IV
KEPUTUSAN KEPALA BADAN PENDAPATAN DAERAH KOTA BEKASI
NOMOR : 065.2/Kep.637.A-Bapenda/VI/2020
TENTANG STANDAR PELAYANAN PADA BADAN PENDAPATAN DAERAH
KOTA BEKASI

- VISI : Cerdas, Kreatif, Maju, Sejahtera dan Ihsan
- MISI : a. Meningkatkan Kapasitas Tata Kelola Pemerintahan yang baik;
b. Membangun, meningkatkan dan mengembangkan Prasarana dan Sarana Kota yang maju dan memadai;
c. Meningkatkan Perekonomian berbasis potensi jasa kreatif dan perdagangan yang berdaya saing;
d. Meningkatkan dan mengembangkan Kualitas kehidupan masyarakat yang berpengetahuan, sehat, berakhlak mulia, kreatif dan inovatif;
e. Membangun, meningkatkan dan mengembangkan kehidupan kota yang aman cerdas, serta lingkungan hidup yang nyaman.
- JANJI PELAYANAN : 1. Memberikan pelayanan yang ramah dan Penuh Kasih Sayang 5S (Senyum, Salam, Sapa, Sopan dan Santun);
2. Memberikan pelayanan secara kreatif (Komunikatif, Responsif, Edukasi, Proaktif, Integratif dan Arif);
3. Memberikan Kemudahan, Kecepatan, Ketepatan dalam penanganan pengaduan dan permintaan informasi publik;
4. Mengembangkan nilai-nilai integritas, profesional dan akuntabel dalam melayani;
5. Menyelenggarakan pelayanan sesuai standar pelayanan yang telah ditetapkan tanpa dikenakan biaya dan tegurlah kami bila tidak menepati janji pelayanan (memberikan pelayanan secara professional dan sepenuh hati).
- MAKLUMAT PELAYANAN : Dengan ini kami menyatakan sanggup menyelenggarakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan dalam keputusan ini, dan apabila tidak menaati janji ini kami bersedia menerima sanksi sesuai peraturan perundang undangan yang berlaku.

NAMA OPD		: BADAN PENDAPATAN DAERAH KOTA BEKASI
JENIS PELAYANAN		: PEMBETULAN SPPT PBB YANG MERUBAH KETETAPAN DAN PEMBETULAN SPPT PBB YANG TIDAK MERUBAH KETETAPAN
1	DASAR HUKUM	1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik; 2. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah; 3. Peraturan Daerah Kota Bekasi Nomor 02 Tahun 2012 tentang Pajak Bumi dan Bangunan Pedesaan Perkotaan sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Kota Bekasi Nomor 10 Tahun 2019 tentang Pajak Daerah.

2.	PERSYARATAN	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mengisi permohonan pembetulan SPPT PBB 2. Mengisi Surat Pemberitahuan Obyek Pajak (SPOP) dengan jelas, benar dan lengkap. 3. Mengisi Lampiran Surat Pemberitahuan Obyek Pajak (LSPOP) untuk pembetulan bangunan. 4. Surat kuasa dan dalam hal SPOP diisi dan ditandatangani oleh Kuasa Wajib Pajak dan Bermaterai <p>Permohonan dilampirkan :</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Fotocopy Identitas Wajib Pajak/Pemohon (KTP) b. Fotocopy Identitas yang diberikan kuasa (KTP) apabila dikuasakan c. Asli SPPT PBB Tahun Berjalan <p>Persyaratan tambahan :</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Untuk Pembetulan NJOP Bumi <ul style="list-style-type: none"> -Lampirkan fotocopy SPPT tetangga tahun berjalan Untuk Pembetulan Luas Tanah -Lampirkan fotocopy AJB atau Sertifikat ➤ Untuk Pembetulan Luas Bangunan (Penambahan Bangunan) <ul style="list-style-type: none"> - Lampirkan fotocopy IMB dan foto bangunan terbaru, atau Surat Keterangan Lurah mengenai bangunan apabila tidak ada IMB. ➤ Untuk Pembetulan Nama Subyek Pajak <ul style="list-style-type: none"> - Lampirkan fotocopy sertifikat/AJB dan atau KTP ➤ Untuk Pembetulan Alamat Subjek/Obyek Pajak <ul style="list-style-type: none"> - Surat Keterangan dari Kelurahan untuk Pembetulan Alamat Objek yang pindah kelurahan dan fotocopy SPPT PBB tetangga. - KTP apabila <u>Subjek</u> dan Obyek PBB dalam lokasi yang sama
3	PROSEDUR	<ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas (FO) menerima formulir / berkas dari Wajib Pajak. 2. Pembetulan SPPT PBB yang tidak merubah ketetapan diinput, dicetak Surat Keterangan NJOP, distempel basah tanda tangan kepala bidang pendapatan daerah dan diberikan kepada wajib pajak diloket pengambilan hasil. 3. Pembetulan SPPT PBB yang merubah ketetapan subid pelayanan adminstasi pajak dan retribusi daerah membuat nota dinas penerimaan berkas. 4. Subid pendataan dan penilaian pajak daerah melakukan penelitian lapangan dan atau verifikasi kantor. 5. Berkas yang tidak memenuhi persyaratan ditolak dan dibuatkan surat penolakan dengan ditanda tangani kepala Bapenda. 6. Berkas yang memenuhi persyaratan dibuatkan Surat Keputusan Pembetulan dengan tanda tangan kepala Bapenda bagi SPPT PBB yang belum lunas tahun pajak berjalan.

		<p>7. Berkas di input dan di scan ke sistem PBB pada subid pendaftaran dan penetapan pajak daerah.</p> <p>8. Mencetak SPPT PBB untuk pembetulan yang belum lunas tahun berjalan dan Surat Keterangan NJOP bagi yang sudah lunas tahun pajak berjalan.</p> <p>9. SPPT PBB atau Surat Keterangan NJOP Pembetulan di paraf kasubbid, kabid, sekretaris dan ditanda tangan kepala Bapenda.</p> <p>10. SPPT PBB atau Surat Keterangan NJOP Pembetulan diserahkan kepada wajib pajak dibagian loket pelayanan pengambilan hasil.</p>
4	JANGKA WAKTU PELAYANAN	<ul style="list-style-type: none"> • Pembetulan SPPT PBB yang merubah ketetapan 7 (tujuh) hari kerja • Pembetulan SPPT PBB yang tidak merubah ketetapan 1 (satu) hari kerja
5	BIAYA / TARIF	Gratis
6	PRODUK PELAYANAN	SPPT PBB / Surat Keterangan NJOP (Pembetulan yang merubah ketetapan dan Pembetulan SPPT PBB yang tidak merubah ketetapan)
7	PELAYANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN	<p>1. Datang langsung ke Kantor Badan Pendapatan Daerah Kota Bekasi, Jl. Ir H. Juanda No. 100 Kelurahan Margahayu Kecamatan Bekasi Timur</p> <p>2. Untuk Konsultasi / Informasi / Pertanyaan tentang Pajak Daerah :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Call Center (021) 82654756 • WhatsApp 0895373378788 (Dengan Format : Nama#Alamat#Pertanyaan/Pengaduan) • Media Sosial Twitter @bapendabekasikt • Media Sosial Instagram @bapenda_kotabekasi • Media Sosial Facebook @bapendakotabekasi • Website : www.bapenda.bekasikota.go.id
8	SARANA DAN PRASARANA	<p>Sarana :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Formulir Permohonan Pembetulan SPPT PBB, SPOP dan LSPOP 2. Alat Tulis Kantor 3. Komputer/Laptop 4. Meja 5. Kursi 6. Lemari arsip 7. Mesin nomor antrian 8. Dispenser 9. Kotak saran <p>Prasarana :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang Pelayanan 2. Ruang Konsultasi 3. Toilet

9	KOMPETENSI PELAKSANA	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sarjana / DIII / SMA 2. Pelatihan Service Excellent 3. Pelatihan Pengolaan Data PBB 4. Mampu berkomunikasi 5. Mampu mengoperasikan komputer
10	PENGAWASAN INTERNAL	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kepala Bapenda 2. Sekretaris Bapenda 3. Kepala Bidang Pendapatan Daerah 4. Kepala Bidang Pelayanan, Pelaporan dan Sistem 5. Kasubid Pendaftaran dan Penetapan Pajak Daerah 6. Kasubid Pendataan dan Penilaian Pajak Daerah 7. Kasubid Pelayanan Administrasi Pajak dan Retribusi Daerah
11	JUMLAH PELAKSANA	17 (tujuh belas) Orang
12	JAMINAN PELAYANAN	Cepat, Profesional dan Sepenuh Hati
13	JAMINAN KEAMANAN DAN KESELAMATAN PELAYANAN	<ol style="list-style-type: none"> 1. Data Wajib Pajak terjamin kerahasiaannya 2. Wajib Pajak mendapatkan pelayanan yang prima 3. Wajib Pajak terjamin keselamatannya dalam ruangan pelayanan
14	EVALUASI KINERJA PELAKSANA	<ol style="list-style-type: none"> 1. SIKERJA (Sistem Informasi Kinerja Aparatur) 2. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)



**KEPALA BADAN PENDAPATAN DAERAH
KOTA BEKASI,**

AAN SUHANDA

LAMPIRAN V
KEPUTUSAN KEPALA BADAN PENDAPATAN DAERAH KOTA BEKASI
NOMOR : 065.2/Kep.637.A-Bapenda/VI/2020
TENTANG STANDAR PELAYANAN PADA BADAN PENDAPATAN DAERAH
KOTA BEKASI

- VISI : Cerdas, Kreatif, Maju, Sejahtera dan Ihsan
- MISI : a. Meningkatkan Kapasitas Tata Kelola Pemerintahan yang baik;
b. Membangun, meningkatkan dan mengembangkan Prasarana dan Sarana Kota yang maju dan memadai;
c. Meningkatkan Perekonomian berbasis potensi jasa kreatif dan perdagangan yang berdaya saing;
d. Meningkatkan dan mengembangkan Kualitas kehidupan masyarakat yang berpengetahuan, sehat, berakhlak mulia, kreatif dan inovatif;
e. Membangun, meningkatkan dan mengembangkan kehidupan kota yang aman cerdas, serta lingkungan hidup yang nyaman.
- JANJI PELAYANAN : 1. Memberikan pelayanan yang ramah dan Penuh Kasih Sayang 5S (Senyum, Salam, Sapa, Sopan dan Santun);
2. Memberikan pelayanan secara kreatif (Komunikatif, Responsif, Edukasi, Proaktif, Integratif dan Arif);
3. Memberikan Kemudahan, Kecepatan, Ketepatan dalam penanganan pengaduan dan permintaan informasi publik;
4. Mengembangkan nilai-nilai integritas, profesional dan akuntabel dalam melayani;
5. Menyelenggarakan pelayanan sesuai standar pelayanan yang telah ditetapkan tanpa dikenakan biaya dan tegurlah kami bila tidak menepati janji pelayanan (memberikan pelayanan secara professional dan sepenuh hati).
- MAKLUMAT PELAYANAN : Dengan ini kami menyatakan sanggup menyelenggarakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan dalam keputusan ini, dan apabila tidak menaati janji ini kami bersedia menerima sanksi sesuai peraturan perundang undangan yang berlaku.

NAMA OPD : BADAN PENDAPATAN DAERAH KOTA BEKASI	
JENIS PELAYANAN : SALINAN SPPT PBB (PAJAK BUMI DAN BANGUNAN)	
1	<div>DASAR HUKUM<div><div>1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik;</div><div>2. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah;</div><div>3. Peraturan Daerah Kota Bekasi Nomor 02 Tahun 2012 tentang Pajak Bumi dan Bangunan Pedesaan Perkotaan sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Kota Bekasi Nomor 10 Tahun 2019 tentang Pajak Daerah.</div></div></div>

2.	PERSYARATAN	<p>1. Mengisi formulir salinan SPPT PBB</p> <p>2. Surat kuasa dan dalam hal permohonan diisi dan ditandatangani oleh Kuasa Wajib Pajak dan Bermaterai</p> <p>Permohonan dilampirkan :</p> <p>a. Fotocopy Identitas Wajib Pajak/Pemohon (KTP)</p> <p>b. Fotocopy Identitas yang diberikan kuasa (KTP) apabila dikuasakan</p> <p>c. Fotocopy SPPT tahun sebelumnya</p> <p>d. Print Out Lunas PBB</p> <p>Catatan :</p> <p>Apabila nama permohonan tidak sesuai dengan nama yang tertera di dalam SPPT, maka harus dilampirkan bukti kepemilikan tanah (AJB, Sertifikat) untuk mengetahui riwayat kepemilikan SPPT sebelumnya</p>
3	PROSEDUR	<p>1. Petugas (FO) menerima formulir / berkas dari Wajib Pajak.</p> <p>2. Salinan SPPT PBB yang dimohonkan di cetak.</p> <p>3. Salinan SPPT PBB diparaf oleh kasubid pelayanan administrasi pajak dan retribusi daerah</p> <p>4. Salinan SPPT PBB di stempel basah tanda tangan kepala Bapenda.</p> <p>5. Hasil Salinan SPPT PBB di berikan kepada wajib pajak diloket pelayanan pengambilan hasil.</p>
4	JANGKA WAKTU PELAYANAN	1 (satu) hari kerja
5	BIAYA / TARIF	Gratis
6	PRODUK PELAYANAN	Salinan SPPT PBB
7	PELAYANANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN	<p>1. Datang langsung ke Kantor Badan Pendapatan Daerah Kota Bekasi, Jl. Ir H. Juanda No. 100 Kelurahan Margahayu Kecamatan Bekasi Timur</p> <p>2. Untuk Konsultasi / Informasi / Pertanyaan tentang Pajak Daerah :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Call Center (021) 82654756 • WhatsApp 0895373378788 (Dengan Format : Nama#Alamat#Pertanyaan/Pengaduan) • Media Sosial Twitter @bapendabekasikt • Media Sosial Instagram @bapenda_kotabekasi • Media Sosial Facebook @bapendakotabekasi • Website : www.bapenda.bekasikota.go.id

8	SARANA DAN PRASARANA	<p>Sarana :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Formulir Permohonan Salinan SPPT PBB 2. Alat Tulis Kantor 3. Komputer/Laptop 4. Meja 5. Kursi 6. Lemari arsip 7. Mesin nomor antrian 8. Dispenser 9. Kotak saran <p>Prasarana :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang Pelayanan 2. Ruang Konsultasi 3. Toilet
9	KOMPETENSI PELAKSANA	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sarjana / DIII / SMA 2. Pelatihan Service Excellent 3. Pelatihan Pengolaan Data PBB 4. Mampu berkomunikasi 5. Mampu mengoperasikan komputer
10	PENGAWASAN INTERNAL	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kepala Bapenda 2. Kepala Bidang Pelayanan, Pelaporan dan Sistem 3. Kasubid Pelayanan Administrasi Pajak dan Retribusi Daerah
11	JUMLAH PELAKSANA	5 (lima) Orang
12	JAMINAN PELAYANAN	Cepat, Profesional dan Sepenuh Hati
13	JAMINAN KEAMANAN DAN KESELAMATAN PELAYANAN	<ol style="list-style-type: none"> 1. Data Wajib Pajak terjamin kerahasiaannya 2. Wajib Pajak mendapatkan pelayanan yang prima 3. Wajib Pajak terjamin keselamatannya dalam ruangan pelayanan
14	EVALUASI KINERJA PELAKSANA	<ol style="list-style-type: none"> 1. SIKERJA (Sistem Informasi Kinerja Aparatur) 2. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)



**KEPALA BADAN PENDAPATAN DAERAH
KOTA BEKASI,**

AAN SUHANDA

LAMPIRAN VI
KEPUTUSAN KEPALA BADAN PENDAPATAN DAERAH KOTA BEKASI
NOMOR : 065.2/Kep.637.A-Bapenda/VI/2020
TENTANG STANDAR PELAYANAN PADA BADAN PENDAPATAN DAERAH
KOTA BEKASI

- VISI : Cerdas, Kreatif, Maju, Sejahtera dan Ihsan
- MISI : a. Meningkatkan Kapasitas Tata Kelola Pemerintahan yang baik;
b. Membangun, meningkatkan dan mengembangkan Prasarana dan Sarana Kota yang maju dan memadai;
c. Meningkatkan Perekonomian berbasis potensi jasa kreatif dan perdagangan yang berdaya saing;
d. Meningkatkan dan mengembangkan Kualitas kehidupan masyarakat yang berpengetahuan, sehat, berakhlak mulia, kreatif dan inovatif;
e. Membangun, meningkatkan dan mengembangkan kehidupan kota yang aman cerdas, serta lingkungan hidup yang nyaman.
- JANJI PELAYANAN : 1. Memberikan pelayanan yang ramah dan Penuh Kasih Sayang 5S (Senyum, Salam, Sapa, Sopan dan Santun);
2. Memberikan pelayanan secara kreatif (Komunikatif, Responsif, Edukasi, Proaktif, Integratif dan Arif);
3. Memberikan Kemudahan, Kecepatan, Ketepatan dalam penanganan pengaduan dan permintaan informasi publik;
4. Mengembangkan nilai-nilai integritas, profesional dan akuntabel dalam melayani;
5. Menyelenggarakan pelayanan sesuai standar pelayanan yang telah ditetapkan tanpa dikenakan biaya dan tegurlah kami bila tidak menepati janji pelayanan (memberikan pelayanan secara professional dan sepenuh hati).
- MAKLUMAT PELAYANAN : Dengan ini kami menyatakan sanggup menyelenggarakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan dalam keputusan ini, dan apabila tidak menaati janji ini kami bersedia menerima sanksi sesuai peraturan perundang undangan yang berlaku.

NAMA OPD		: BADAN PENDAPATAN DAERAH KOTA BEKASI
JENIS PELAYANAN		: PENERBITAN SURAT KETERANGAN NJOP PBB (PAJAK BUMI DAN BANGUNAN)
1	DASAR HUKUM	1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik; 2. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah; 3. Peraturan Daerah Kota Bekasi Nomor 02 Tahun 2012 tentang Pajak Bumi dan Bangunan Pedesaan Perkotaan sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Kota Bekasi Nomor 10 Tahun 2019 tentang Pajak Daerah.

2.	PERSYARATAN	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mengisi permohonan Surat Keterangan NJOP PBB (Form tersedia) 2. Surat kuasa (apabila dikuasakan) 3. Lunas PBB <p>Permohonan dilampirkan :</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Fotocopy Identitas Wajib Pajak/Pemohon (KTP) b. Fotocopy Identitas yang diberikan kuasa (KTP) apabila dikuasakan c. Fotocopy SPPT tahun sebelumnya <p>Catatan :</p> <p>Apabila nama permohonan tidak sesuai dengan nama yang tertera di dalam SPPT, maka harus dilampirkan bukti kepemilikan tanah (AJB, Sertifikat) untuk mengetahui riwayat kepemilikan SPPT sebelumnya</p>
3	PROSEDUR	<ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas (FO) menerima formulir / berkas dari Wajib Pajak. 2. Surat Keterangan NJOP yang dimohonkan di cetak. 3. Surat Keterangan NJOP di stempel basah tanda tangan kepala bidang pendapatan daerah. 4. Hasil Surat Keterangan NJOP di berikan kepada wajib pajak diloket pelayanan pengambilan hasil.
4	JANGKA WAKTU PELAYANAN	1 (satu) hari kerja
5	BIAYA / TARIF	Gratis
6	PRODUK PELAYANAN	Surat Keterangan NJOP PBB
7	PELAYANANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN	<ol style="list-style-type: none"> 1. Datang langsung ke Kantor Badan Pendapatan Daerah Kota Bekasi, Jl. Ir H. Juanda No. 100 Kelurahan Margahayu Kecamatan Bekasi Timur 2. Untuk Konsultasi / Informasi / Pertanyaan tentang Pajak Daerah : <ul style="list-style-type: none"> • Call Center (021) 82654756 • WhatsApp 0895373378788 (Dengan Format : Nama#Alamat#Pertanyaan/Pengaduan) • Media Sosial Twitter @bapendabekasikt • Media Sosial Instagram @bapenda_kotabekasi • Media Sosial Facebook @bapendakotabekasi • Website : www.bapenda.bekasikota.go.id

8	SARANA DAN PRASARANA	<p>Sarana :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Formulir Permohonan Surat Keterangan NJOP 2. Alat Tulis Kantor 3. Komputer/Laptop 4. Meja 5. Kursi 6. Lemari arsip 7. Mesin nomor antrian 8. Dispenser 9. Kotak saran <p>Prasarana :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang Pelayanan 2. Ruang Konsultasi 3. Toilet
9	KOMPETENSI PELAKSANA	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sarjana / DIII / SMA 2. Pelatihan Service Excellent 3. Pelatihan Pengolaan Data PBB 4. Mampu berkomunikasi 5. Mampu mengoperasikan komputer
10	PENGAWASAN INTERNAL	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kepala Bapenda 2. Kepala Bidang Pendapatan Daerah 3. Kepala Bidang Pelayanan, Pelaporan dan Sistem 4. Kasubid Pelayanan Administrasi Pajak dan Retribusi Daerah
11	JUMLAH PELAKSANA	5 (lima) Orang
12	JAMINAN PELAYANAN	Cepat, Profesional dan Sepenuh Hati
13	JAMINAN KEAMANAN DAN KESELAMATAN PELAYANAN	<ol style="list-style-type: none"> 1. Data Wajib Pajak terjamin kerahasiaannya 2. Wajib Pajak mendapatkan pelayanan yang prima 3. Wajib Pajak terjamin keselamatannya dalam ruangan pelayanan
14	EVALUASI KINERJA PELAKSANA	<ol style="list-style-type: none"> 1. SIKERJA (Sistem Informasi Kinerja Aparatur) 2. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)



**KEPALA BADAN PENDAPATAN DAERAH
KOTA BEKASI,**

AAN SUHANDA

LAMPIRAN VII
KEPUTUSAN KEPALA BADAN PENDAPATAN DAERAH KOTA BEKASI
NOMOR : 065.2/Kep.637.A-Bapenda/VI/2020
TENTANG STANDAR PELAYANAN PADA BADAN PENDAPATAN DAERAH
KOTA BEKASI

- VISI : Cerdas, Kreatif, Maju, Sejahtera dan Ihsan
- MISI : a. Meningkatkan Kapasitas Tata Kelola Pemerintahan yang baik;
b. Membangun, meningkatkan dan mengembangkan Prasarana dan Sarana Kota yang maju dan memadai;
c. Meningkatkan Perekonomian berbasis potensi jasa kreatif dan perdagangan yang berdaya saing;
d. Meningkatkan dan mengembangkan Kualitas kehidupan masyarakat yang berpengetahuan, sehat, berakhlak mulia, kreatif dan inovatif;
e. Membangun, meningkatkan dan mengembangkan kehidupan kota yang aman cerdas, serta lingkungan hidup yang nyaman.
- JANJI PELAYANAN : 1. Memberikan pelayanan yang ramah dan Penuh Kasih Sayang 5S (Senyum, Salam, Sapa, Sopan dan Santun);
2. Memberikan pelayanan secara kreatif (Komunikatif, Responsif, Edukasi, Proaktif, Integratif dan Arif);
3. Memberikan Kemudahan, Kecepatan, Ketepatan dalam penanganan pengaduan dan permintaan informasi publik;
4. Mengembangkan nilai-nilai integritas, profesional dan akuntabel dalam melayani;
5. Menyelenggarakan pelayanan sesuai standar pelayanan yang telah ditetapkan tanpa dikenakan biaya dan tegurlah kami bila tidak menepati janji pelayanan (memberikan pelayanan secara professional dan sepuh hati).
- MAKLUMAT PELAYANAN : Dengan ini kami menyatakan sanggup menyelenggarakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan dalam keputusan ini, dan apabila tidak menaati janji ini kami bersedia menerima sanksi sesuai peraturan perundang undangan yang berlaku.

NAMA OPD : BADAN PENDAPATAN DAERAH KOTA BEKASI	
JENIS PELAYANAN : BUKA BLOKIR SPPT PBB	
1	<div>DASAR HUKUM<div><div>1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik;</div><div>2. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah;</div><div>3. Peraturan Daerah Kota Bekasi Nomor 02 Tahun 2012 tentang Pajak Bumi dan Bangunan Pedesaan Perkotaan sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Kota Bekasi Nomor 10 Tahun 2019 tentang Pajak Daerah.</div></div></div>

2.	PERSYARATAN	<p>Jika Permohonan hanya untuk pembukaan blokir tanpa perlu Cetakan SPPT PBB, Pemohon cukup melampirkan :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Print Out Lunas PBB - Bukti Bayar PBB yang Terhutang - Foto copy Surat Tanah - Foto copy KTP - Lunas PBB
3	PROSEDUR	<ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas (FO) menerima formulir / berkas dari Wajib Pajak. 2. Berkas di proses untuk pembukaan blokir SPPT PBB. 3. Wajib Pajak dapat membayar pajak.
4	JANGKA WAKTU PELAYANAN	1 (satu) hari kerja
5	BIAYA / TARIF	Gratis
6	PRODUK PELAYANAN	Buka Blokir SPPT PBB
7	PELAYANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN	<ol style="list-style-type: none"> 1. Datang langsung ke Kantor Badan Pendapatan Daerah Kota Bekasi, Jl. Ir H. Juanda No. 100 Kelurahan Margahayu Kecamatan Bekasi Timur 2. Untuk Konsultasi / Informasi / Pertanyaan tentang Pajak Daerah : <ul style="list-style-type: none"> • Call Center (021) 82654756 • WhatsApp 0895373378788 (Dengan Format : Nama#Alamat#Pertanyaan/Pengaduan) • Media Sosial Twitter @bapendabekasikt • Media Sosial Instagram @bapenda_kotabekasi • Media Sosial Facebook @bapendakotabekasi • Website : www.bapenda.bekasikota.go.id
8	SARANA DAN PRASARANA	<p>Sarana :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Formulir Permohonan Buka Blokir 2. Alat Tulis Kantor 3. Komputer/Laptop 4. Meja 5. Kursi 6. Lemari arsip 7. Mesin nomor antrian 8. Dispenser 9. Kotak saran <p>Prasarana :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang Pelayanan 2. Ruang Konsultasi 3. Toilet

9	KOMPETENSI PELAKSANA	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sarjana / DIII / SMA 2. Pelatihan Service Excellent 3. Pelatihan Pengolaan Data PBB 4. Mampu berkomunikasi 5. Mampu mengoperasikan komputer
10	PENGAWASAN INTERNAL	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kepala Bapenda 2. Kepala Bidang Pelayanan, Pelaporan dan Sistem 3. Kasubid Pelayanan Administrasi Pajak dan Retribusi Daerah
11	JUMLAH PELAKSANA	5 (lima) Orang
12	JAMINAN PELAYANAN	Cepat, Profesional dan Sepenuh Hati
13	JAMINAN KEAMANAN DAN KESELAMATAN PELAYANAN	<ol style="list-style-type: none"> 1. Data Wajib Pajak terjamin kerahasiaannya 2. Wajib Pajak mendapatkan pelayanan yang prima 3. Wajib Pajak terjamin keselamatannya dalam ruangan pelayanan
14	EVALUASI KINERJA PELAKSANA	<ol style="list-style-type: none"> 1. SIKERJA (Sistem Informasi Kinerja Aparatur) 2. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)



**KEPALA BADAN PENDAPATAN DAERAH
KOTA BEKASI,**

AAN SUHANDA

LAMPIRAN VIII
KEPUTUSAN KEPALA BADAN PENDAPATAN DAERAH KOTA BEKASI
NOMOR : 065.2/Kep.637.A-Bapenda/VI/2020
TENTANG STANDAR PELAYANAN PADA BADAN PENDAPATAN DAERAH
KOTA BEKASI

- VISI : Cerdas, Kreatif, Maju, Sejahtera dan Ihsan
- MISI : a. Meningkatkan Kapasitas Tata Kelola Pemerintahan yang baik;
b. Membangun, meningkatkan dan mengembangkan Prasarana dan Sarana Kota yang maju dan memadai;
c. Meningkatkan Perekonomian berbasis potensi jasa kreatif dan perdagangan yang berdaya saing;
d. Meningkatkan dan mengembangkan Kualitas kehidupan masyarakat yang berpengetahuan, sehat, berakhlak mulia, kreatif dan inovatif;
e. Membangun, meningkatkan dan mengembangkan kehidupan kota yang aman cerdas, serta lingkungan hidup yang nyaman.
- JANJI PELAYANAN : 1. Memberikan pelayanan yang ramah dan Penuh Kasih Sayang 5S (Senyum, Salam, Sapa, Sopan dan Santun);
2. Memberikan pelayanan secara kreatif (Komunikatif, Responsif, Edukasi, Proaktif, Integratif dan Arif);
3. Memberikan Kemudahan, Kecepatan, Ketepatan dalam penanganan pengaduan dan permintaan informasi publik;
4. Mengembangkan nilai-nilai integritas, profesional dan akuntabel dalam melayani;
5. Menyelenggarakan pelayanan sesuai standar pelayanan yang telah ditetapkan tanpa dikenakan biaya dan tegurlah kami bila tidak menepati janji pelayanan (memberikan pelayanan secara professional dan sepenuh hati).
- MAKLUMAT PELAYANAN : Dengan ini kami menyatakan sanggup menyelenggarakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan dalam keputusan ini, dan apabila tidak menaati janji ini kami bersedia menerima sanksi sesuai peraturan perundang undangan yang berlaku.

NAMA OPD		: BADAN PENDAPATAN DAERAH KOTA BEKASI
JENIS PELAYANAN		: PENGURANGAN POKOK PBB (PAJAK BUMI DAN BANGUNAN)
1	DASAR HUKUM	1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik; 2. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah; 3. Peraturan Daerah Kota Bekasi Nomor 02 Tahun 2012 tentang Pajak Bumi dan Bangunan Pedesaan Perkotaan sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Kota Bekasi Nomor 10 Tahun 2019 tentang Pajak Daerah.

2.	PERSYARATAN	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mengisi formulir Pengurangan Pokok PBB 2. Fotocopy KTP Wajib Pajak dan KK 3. Fotocopy SPPT PBB yang dimintakan pengurangan 4. Fotocopy bukti lunas PBB tahun-tahun sebelumnya 5. Fotocopy slip gaji / penghasilan perbulan 6. Surat keterangan tidak mampu dari kelurahan yang ditanda tangani Lurah (bagi Wajib Pajak bukan Pensiunan) 7. Fotocopy pembayaran rekening listrik, PAM, telepon 8. Fotocopy Bukti Kepemilikan tanah (Kecuali Veteran) 9. Surat Kuasa jika dikuasakan 10. Fotocopy SK Pengurangan tahun sebelumnya jika ada 11. Fotocopy SK Pensiun (bagi yang Pensiunan) 12. Fotocopy SK Veteran (bagi yang Veteran) 13. Surat pernyataan yang menyatakan 25% (dua puluh lima persen) dari jumlah tempat tidur digunakan untuk pasien tidak mampu (untuk Wajib Pajak Rumah Sakit) 14. Dokumen yang menunjukkan bahwa wajib pajak tidak mampu/kesulitan likuiditas (Neraca R/L) (untuk Wajib Pajak Badan/Perusahaan/Yayasan) 15. AD/ART dan SOTK bagi yang berbadan hukum (untuk Wajib Pajak Badan/Perusahaan/Yayasan)
3	PROSEDUR	<ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas (FO) menerima formulir / berkas dari Wajib Pajak. 2. Subid pelayanan administrasi pajak dan retribusi daerah membuat nota dinas rekapan penerimaan berkas. 3. Subid pengawasan pajak dan retribusi daerah membuat surat tugas dan menyusun LHP. 4. Melakukan penelitian berkas dan apabila perlu akan dilakukan penelitian lapangan. 5. Membuat surat keputusan kepala Bapenda tentang pengurangan PBB. 6. Bagian hukum mengkoreksi dan menomori surat keputusan. 7. Kepala Bapenda menandatangani surat keputusan. 8. Menginput berdasarkan surat keputusan kepala Bapenda ke Sismiop/Sistem untuk pengurangan pokok PBB yang disetujui. 9. Surat Keputusan diberikan kepada wajib pajak diloket pelayanan pengambilan hasil.
4	JANGKA WAKTU PELAYANAN	30 (tiga puluh) hari kerja
5	BIAYA / TARIF	Gratis
6	PRODUK PELAYANAN	Surat Keputusan Kepala Badan Pendapatan Daerah Kota Bekasi tentang Pengurangan Pokok PBB

7	PELAYANANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN	<ol style="list-style-type: none"> 1. Datang langsung ke Kantor Badan Pendapatan Daerah Kota Bekasi, Jl. Ir H. Juanda No. 100 Kelurahan Margahayu Kecamatan Bekasi Timur 2. Untuk Konsultasi / Informasi / Pertanyaan tentang Pajak Daerah : <ul style="list-style-type: none"> • Call Center (021) 82654756 • WhatsApp 0895373378788 (Dengan Format : Nama#Alamat#Pertanyaan/Pengaduan) • Media Sosial Twitter @bapendabekasikt • Media Sosial Instagram @bapenda_kotabekasi • Media Sosial Facebook @bapendakotabekasi • Website : www.bapenda.bekasikota.go.id
8	SARANA DAN PRASARANA	<p>Sarana :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Formulir Permohonan Pengurangan Pokok PBB 2. Alat Tulis Kantor 3. Komputer/Laptop 4. Meja 5. Kursi 6. Lemari arsip 7. Mesin nomor antrian 8. Dispenser 9. Kotak saran <p>Prasarana :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang Pelayanan 2. Ruang Konsultasi 3. Toilet
9	KOMPETENSI PELAKSANA	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sarjana / DIII / SMA 2. Pelatihan Service Excellent 3. Pelatihan Pengolaan Data PBB 4. Mampu berkomunikasi 5. Mampu mengoperasikan komputer
10	PENGAWASAN INTERNAL	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kepala Bapenda 2. Sekretaris Bapenda 3. Kepala Bidang Pengawasan dan Pengendalian Pajak dan Retribusi Daerah 4. Kepala Bidang Pelayanan, Pelaporan dan Sistem 5. Kasubid Pengawasan Pajak dan Retribusi Daerah 6. Kasubid Pelayanan Administrasi Pajak dan Retribusi Daerah
11	JUMLAH PELAKSANA	15 (lima belas) Orang
12	JAMINAN PELAYANAN	Cepat, Profesional dan Sepenuh Hati
13	JAMINAN KEAMANAN DAN KESELAMATAN PELAYANAN	<ol style="list-style-type: none"> 1. Data Wajib Pajak terjamin kerahasiaannya 2. Wajib Pajak mendapatkan pelayanan yang prima 3. Wajib Pajak terjamin keselamatannya dalam ruangan pelayanan
14	EVALUASI KINERJA PELAKSANA	<ol style="list-style-type: none"> 1. SIKERJA (Sistem Informasi Kinerja Aparatur) 2. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)



LAMPIRAN IX
KEPUTUSAN KEPALA BADAN PENDAPATAN DAERAH KOTA BEKASI
NOMOR : 065.2/Kep.637.A-Bapenda/VI/2020
TENTANG STANDAR PELAYANAN PADA BADAN PENDAPATAN DAERAH
KOTA BEKASI

- VISI : Cerdas, Kreatif, Maju, Sejahtera dan Ihsan
- MISI : a. Meningkatkan Kapasitas Tata Kelola Pemerintahan yang baik;
b. Membangun, meningkatkan dan mengembangkan Prasarana dan Sarana Kota yang maju dan memadai;
c. Meningkatkan Perekonomian berbasis potensi jasa kreatif dan perdagangan yang berdaya saing;
d. Meningkatkan dan mengembangkan Kualitas kehidupan masyarakat yang berpengetahuan, sehat, berakhlak mulia, kreatif dan inovatif;
e. Membangun, meningkatkan dan mengembangkan kehidupan kota yang aman cerdas, serta lingkungan hidup yang nyaman.
- JANJI PELAYANAN : 1. Memberikan pelayanan yang ramah dan Penuh Kasih Sayang 5S (Senyum, Salam, Sapa, Sopan dan Santun);
2. Memberikan pelayanan secara kreatif (Komunikatif, Responsif, Edukasi, Proaktif, Integratif dan Arif);
3. Memberikan Kemudahan, Kecepatan, Ketepatan dalam penanganan pengaduan dan permintaan informasi publik;
4. Mengembangkan nilai-nilai integritas, profesional dan akuntabel dalam melayani;
5. Menyelenggarakan pelayanan sesuai standar pelayanan yang telah ditetapkan tanpa dikenakan biaya dan tegurlah kami bila tidak menepati janji pelayanan (memberikan pelayanan secara professional dan sepuh hati).
- MAKLUMAT PELAYANAN : Dengan ini kami menyatakan sanggup menyelenggarakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan dalam keputusan ini, dan apabila tidak menaati janji ini kami bersedia menerima sanksi sesuai peraturan perundang undangan yang berlaku.

NAMA OPD		: BADAN PENDAPATAN DAERAH KOTA BEKASI
JENIS PELAYANAN		: PENGURANGAN DAN PENGHAPUSAN DENDA ADMINISTRASI PBB (PAJAK BUMI DAN BANGUNAN)
1	DASAR HUKUM	1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik; 2. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah; 3. Peraturan Daerah Kota Bekasi Nomor 02 Tahun 2012 tentang Pajak Bumi dan Bangunan Pedesaan Perkotaan sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Kota Bekasi Nomor 10 Tahun 2019 tentang Pajak Daerah.

2.	PERSYARATAN	<ol style="list-style-type: none"> 1. Fotocopy KTP Wajib Pajak dan KK 2. Fotocopy SPPT PBB yang dimintakann Pengurangan/Penghapusan denda administrasi 3. Tidak Memiliki Tunggakan PBB 4. Melunasi Pokok Pajak yang dimintakan Pengurangan/Penghapusan denda administrasinya 5. Surat keterangan tidak mampu dari kelurahan (bag wajib Pajak bukan Pensiunan) 6. Fotocopy Bukti Kepemilikan tanah 7. Surat kuasa jika dikuasakan 8. Fotocopy SK Pensiun/Veteran 9. Dokumen yang menunjukkan bahwa Wajib Pajak tidak mampu/kesulitan likuiditas (Neraca R/L) (untuk Wajib Pajak Badan/Perusahaan/Yayasan) 10. AD/ART dan SOTK bagi yang berbadan hukum (untuk Wajib Pajak Badan/Perusahaan/Yayasan)
3	PROSEDUR	<ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas (FO) menerima formulir / berkas dari Wajib Pajak. 2. Subid pelayanan administrasi pajak dan retribusi daerah membuat nota dinas rekapan penerimaan berkas. 3. Subid pengawasan pajak dan retribusi daerah membuat surat tugas dan menyusun LHP. 4. Melakukan penelitian berkas dan apabila perlu akan dilakukan penelitian lapangan. 5. Wajib pajak membayar pokok PBB. 6. Membuat surat keputusan kepala Bapenda tentang pengurangan atau penghapusan denda administrasi. 7. Bagian hukum mengkoreksi dan menomori surat keputusan. 8. Kepala Bapenda menandatangani surat keputusan. 9. Menginput berdasarkan keputusan kepala Bapenda ke Sismiop/Sistem untuk pengurangan atau penghapusan denda administrasi PBB yang disetujui. 10. Surat Keputusan diberikan kepada wajib pajak diloket pelayanan pengambilan hasil.
4	JANGKA WAKTU PELAYANAN	30 (tiga puluh) hari kerja
5	BIAYA / TARIF	Gratis
6	PRODUK PELAYANAN	Surat Keputusan Kepala Badan Pendapatan Daerah Kota Bekasi tentang Pengurangan dan Penghapusan Denda Administrasi PBB

7	PELAYANANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN	<ol style="list-style-type: none"> 1. Datang langsung ke Kantor Badan Pendapatan Daerah Kota Bekasi, Jl. Ir H. Juanda No. 100 Kelurahan Margahayu Kecamatan Bekasi Timur 2. Untuk Konsultasi / Informasi / Pertanyaan tentang Pajak Daerah : <ul style="list-style-type: none"> • Call Center (021) 82654756 • WhatsApp 0895373378788 (Dengan Format : Nama#Alamat#Pertanyaan/Pengaduan) • Media Sosial Twitter @bapendabekasikt • Media Sosial Instagram @bapenda_kotabekasi • Media Sosial Facebook @bapendakotabekasi • Website : www.bapenda.bekasikota.go.id
8	SARANA DAN PRASARANA	<p>Sarana :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Formulir Permohonan Pengurangan dan Penghapusan Denda Administrasi PBB 2. Alat Tulis Kantor 3. Komputer/Laptop 4. Meja 5. Kursi 6. Lemari arsip 7. Mesin nomor antrian 8. Dispenser 9. Kotak saran <p>Prasarana :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang Pelayanan 2. Ruang Konsultasi 3. Toilet
9	KOMPETENSI PELAKSANA	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sarjana / DIII / SMA 2. Pelatihan Service Excellent 3. Pelatihan Pengolaan Data PBB 4. Mampu berkomunikasi 5. Mampu mengoperasikan komputer
10	PENGAWASAN INTERNAL	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kepala Bapenda 2. Sekretaris Bapenda 3. Kepala Bidang Pengawasan dan Pengendalian Pajak dan Retribusi Daerah 4. Kepala Bidang Pelayanan, Pelaporan dan Sistem 5. Kasubid Pengawasan Pajak dan Retribusi Daerah 6. Kasubid Pelayanan Administrasi Pajak dan Retribusi Daerah
11	JUMLAH PELAKSANA	15 (lima belas) Orang
12	JAMINAN PELAYANAN	Cepat, Profesional dan Sepenuh Hati
13	JAMINAN KEAMANAN DAN KESELAMATAN PELAYANAN	<ol style="list-style-type: none"> 1. Data Wajib Pajak terjamin kerahasiaannya 2. Wajib Pajak mendapatkan pelayanan yang prima 3. Wajib Pajak terjamin keselamatannya dalam ruangan pelayanan
14	EVALUASI KINERJA PELAKSANA	<ol style="list-style-type: none"> 1. SIKERJA (Sistem Informasi Kinerja Aparatur) 2. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)



AAN SUHANDA

LAMPIRAN X
KEPUTUSAN KEPALA BADAN PENDAPATAN DAERAH KOTA BEKASI
NOMOR : 065.2/Kep.637.A-Bapenda/VI/2020
TENTANG STANDAR PELAYANAN PADA BADAN PENDAPATAN DAERAH
KOTA BEKASI

- VISI : Cerdas, Kreatif, Maju, Sejahtera dan Ihsan
- MISI : a. Meningkatkan Kapasitas Tata Kelola Pemerintahan yang baik;
b. Membangun, meningkatkan dan mengembangkan Prasarana dan Sarana Kota yang maju dan memadai;
c. Meningkatkan Perekonomian berbasis potensi jasa kreatif dan perdagangan yang berdaya saing;
d. Meningkatkan dan mengembangkan Kualitas kehidupan masyarakat yang berpengetahuan, sehat, berakhlak mulia, kreatif dan inovatif;
e. Membangun, meningkatkan dan mengembangkan kehidupan kota yang aman cerdas, serta lingkungan hidup yang nyaman.
- JANJI PELAYANAN : 1. Memberikan pelayanan yang ramah dan Penuh Kasih Sayang 5S (Senyum, Salam, Sapa, Sopan dan Santun);
2. Memberikan pelayanan secara kreatif (Komunikatif, Responsif, Edukasi, Proaktif, Integratif dan Arif);
3. Memberikan Kemudahan, Kecepatan, Ketepatan dalam penanganan pengaduan dan permintaan informasi publik;
4. Mengembangkan nilai-nilai integritas, profesional dan akuntabel dalam melayani;
5. Menyelenggarakan pelayanan sesuai standar pelayanan yang telah ditetapkan tanpa dikenakan biaya dan tegurlah kami bila tidak menepati janji pelayanan (memberikan pelayanan secara professional dan sepuh hati).
- MAKLUMAT PELAYANAN : Dengan ini kami menyatakan sanggup menyelenggarakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan dalam keputusan ini, dan apabila tidak menaati janji ini kami bersedia menerima sanksi sesuai peraturan perundang undangan yang berlaku.

NAMA OPD : BADAN PENDAPATAN DAERAH KOTA BEKASI	
JENIS PELAYANAN : PEMBATALAN SPPT PBB	
1	DASAR HUKUM
1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik; 2. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah; 3. Peraturan Daerah Kota Bekasi Nomor 02 Tahun 2012 tentang Pajak Bumi dan Bangunan Pedesaan Perkotaan sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Kota Bekasi Nomor 10 Tahun 2019 tentang Pajak Daerah.	

2.	PERSYARATAN	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mengisi formulir Pembatalan SPPT PBB 2. Asli SPPT dan/atau SKPD PBB P2 yang diajukan pembatalan dan fotokopi SPPT PBB yang benar 3. Fotokopi KTP dan Kartu Keluarga Wajib Pajak / KITAS Lainnya 4. Surat Kuasa dengan Materai Rp.6000 (Jika dikuasakan) 5. Fotokopi Bukti Kepemilikan Tanah (Sertifikat/AJB) 6. Surat Keterangan dari Kelurahan yang menunjukkan obyek pajak SPPT PBB / SKPD PBB P2 termasuk obyek pajak yang dapat dibatalkan 7. Lunas tagihan SPPT PBB yang diakui, untuk pengajuan pembatalan SPPT double anslag. 8. SPPT asli yang akan di hapus (double unslaagh).
3	PROSEDUR	<ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas (FO) menerima formulir / berkas dari Wajib Pajak. 2. Subid pelayanan administrasi pajak dan retribusi daerah membuat nota dinas rekapitulasi penerimaan berkas. 3. Subid pendataan dan penilaian pajak daerah membuat surat tugas dan menyusun LHP. 4. Melakukan penelitian berkas dan apabila perlu akan dilakukan penelitian lapangan. 5. Subid pendaftaran dan penetapan pajak daerah membuat surat keputusan kepala Bapenda tentang pembatalan penetapan SPPT PBB. 6. Bagian hukum mengoreksi dan menomori surat keputusan. 7. Kepala Bapenda menandatangani surat keputusan. 8. Menginput berdasarkan keputusan kepala Bapenda ke Sismiop/Sistem untuk pembatalan SPPT PBB yang disetujui. 9. Surat Keputusan diberikan kepada wajib pajak diloket pelayanan pengambilan hasil.
4	JANGKA WAKTU PELAYANAN	30 (tiga puluh) hari kerja (perorangan)
5	BIAYA / TARIF	Gratis
6	PRODUK PELAYANAN	Surat Keputusan Kepala Badan Pendapatan Daerah Kota Bekasi tentang Pembatalan SPPT PBB

7	PELAYANANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN	<ol style="list-style-type: none"> 1. Datang langsung ke Kantor Badan Pendapatan Daerah Kota Bekasi, Jl. Ir H. Juanda No. 100 Kelurahan Margahayu Kecamatan Bekasi Timur 2. Untuk Konsultasi / Informasi / Pertanyaan tentang Pajak Daerah : <ul style="list-style-type: none"> • Call Center (021) 82654756 • WhatsApp 0895373378788 (Dengan Format : Nama#Alamat#Pertanyaan/Pengaduan) • Media Sosial Twitter @bapendabekasikt • Media Sosial Instagram @bapenda_kotabekasi • Media Sosial Facebook @bapendakotabekasi • Website : www.bapenda.bekasikota.go.id
8	SARANA DAN PRASARANA	<p>Sarana :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Formulir Permohonan Pembatalan SPPT PBB 2. Alat Tulis Kantor 3. Komputer/Laptop 4. Meja 5. Kursi 6. Lemari arsip 7. Mesin nomor antrian 8. Dispenser 9. Kotak saran <p>Prasarana :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang Pelayanan 2. Ruang Konsultasi 3. Toilet
9	KOMPETENSI PELAKSANA	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sarjana / DIII / SMA 2. Pelatihan Service Excellent 3. Pelatihan Pengolaan Data PBB 4. Mampu berkomunikasi 5. Mampu mengoperasikan komputer
10	PENGAWASAN INTERNAL	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kepala Bapenda 2. Sekretaris Bapenda 3. Kepala Bidang Pendapatan Daerah 4. Kepala Bidang Pelayanan, Pelaporan dan Sistem 5. Kasubid Pendataan dan Penilaian Pajak Daerah 6. Kasubid Pendaftaran dan Penetapan Pajak Daerah 7. Kasubid Pelayanan Administrasi Pajak dan Retribusi Daerah
11	JUMLAH PELAKSANA	15 (lima belas) Orang
12	JAMINAN PELAYANAN	Cepat, Profesional dan Sepenuh Hati
13	JAMINAN KEAMANAN DAN KESELAMATAN PELAYANAN	<ol style="list-style-type: none"> 1. Data Wajib Pajak terjamin kerahasiaannya 2. Wajib Pajak mendapatkan pelayanan yang prima 3. Wajib Pajak terjamin keselamatannya dalam ruangan pelayanan
14	EVALUASI KINERJA PELAKSANA	<ol style="list-style-type: none"> 1. SIKERJA (Sistem Informasi Kinerja Aparatur) 2. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)



**KEPALA BADAN PENDAPATAN DAERAH
KOTA BEKASI,**

AAN SUHANDA

LAMPIRAN XI
KEPUTUSAN KEPALA BADAN PENDAPATAN DAERAH KOTA BEKASI
NOMOR : 065.2/Kep.637.A-Bapenda/VI/2020
TENTANG STANDAR PELAYANAN PADA BADAN PENDAPATAN DAERAH
KOTA BEKASI

- VISI : Cerdas, Kreatif, Maju, Sejahtera dan Ihsan
- MISI : a. Meningkatkan Kapasitas Tata Kelola Pemerintahan yang baik;
b. Membangun, meningkatkan dan mengembangkan Prasarana dan Sarana Kota yang maju dan memadai;
c. Meningkatkan Perekonomian berbasis potensi jasa kreatif dan perdagangan yang berdaya saing;
d. Meningkatkan dan mengembangkan Kualitas kehidupan masyarakat yang berpengetahuan, sehat, berakhlak mulia, kreatif dan inovatif;
e. Membangun, meningkatkan dan mengembangkan kehidupan kota yang aman cerdas, serta lingkungan hidup yang nyaman.
- JANJI PELAYANAN : 1. Memberikan pelayanan yang ramah dan Penuh Kasih Sayang 5S (Senyum, Salam, Sapa, Sopan dan Santun);
2. Memberikan pelayanan secara kreatif (Komunikatif, Responsif, Edukasi, Proaktif, Integratif dan Arif);
3. Memberikan Kemudahan, Kecepatan, Ketepatan dalam penanganan pengaduan dan permintaan informasi publik;
4. Mengembangkan nilai-nilai integritas, profesional dan akuntabel dalam melayani;
5. Menyelenggarakan pelayanan sesuai standar pelayanan yang telah ditetapkan tanpa dikenakan biaya dan tegurlah kami bila tidak menepati janji pelayanan (memberikan pelayanan secara professional dan sepuh hati).
- MAKLUMAT PELAYANAN : Dengan ini kami menyatakan sanggup menyelenggarakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan dalam keputusan ini, dan apabila tidak menaati janji ini kami bersedia menerima sanksi sesuai peraturan perundang undangan yang berlaku.

NAMA OPD : BADAN PENDAPATAN DAERAH KOTA BEKASI	
JENIS PELAYANAN : PENUNDAAN JATUH TEMPO SPPT PBB	
1	<div>DASAR HUKUM<div><div>1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik;</div><div>2. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah;</div><div>3. Peraturan Daerah Kota Bekasi Nomor 02 Tahun 2012 tentang Pajak Bumi dan Bangunan Pedesaan Perkotaan sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Kota Bekasi Nomor 10 Tahun 2019 tentang Pajak Daerah.</div></div></div>

2.	PERSYARATAN	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mengisi Formulir Penundaan Jatuh Tempo SPPT PBB 2. Surat kuasa (jika dikuasakan) 3. Fotocopy KTP Wajib Pajak dan KK 4. Asli SPPT PBB tahun yang bersangkutan 5. Bukti lunas PBB tahun-tahun sebelumnya 6. Dokumen yang menunjukkan bahwa karena sebab tertentu SPPT (Tidak/Belum/Terlambat disampaikan kepada Wajib Pajak) dibuktikan dengan surat keterangan dari kelurahan yang ditanda tangani oleh lurah.
3	PROSEDUR	<ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas (FO) menerima formulir / berkas dari Wajib Pajak. 2. Subid pelayanan administrasi pajak dan retribusi daerah membuat nota dinas rekapan penerimaan berkas. 3. Subid pendataan dan penilaian pajak daerah melakukan penelitian berkas dan apabila perlu akan dilakukan penelitian lapangan. 4. Subid pendaftaran dan penetapan pajak daerah membuat surat keputusan kepala Bapenda tentang penundaan tanggal jatuh tempo. 5. Kepala Bapenda menandatangani surat keputusan. 6. Menginput berdasarkan keputusan kepala Bapenda ke Sismiop/Sistem untuk penundaan tanggal jatuh tempo. 7. Surat Keputusan diberikan kepada wajib pajak diloket pelayanan pengambilan hasil.
4	JANGKA WAKTU PELAYANAN	10 (sepuluh) hari kerja
5	BIAYA / TARIF	Gratis
6	PRODUK PELAYANAN	Surat Keterangan tentang Penundaan Jatuh Tempo SPPT PBB
7	PELAYANANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN	<ol style="list-style-type: none"> 1. Datang langsung ke Kantor Badan Pendapatan Daerah Kota Bekasi, Jl. Ir H. Juanda No. 100 Kelurahan Margahayu Kecamatan Bekasi Timur 2. Untuk Konsultasi / Informasi / Pertanyaan tentang Pajak Daerah : <ul style="list-style-type: none"> • Call Center (021) 82654756 • WhatsApp 0895373378788 (Dengan Format : Nama#Alamat#Pertanyaan/Pengaduan) • Media Sosial Twitter @bapendabekasikt • Media Sosial Instagram @bapenda_kotabekasi • Media Sosial Facebook @bapendakotabekasi • Website : www.bapenda.bekasikota.go.id

8	SARANA DAN PRASARANA	<p>Sarana :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Formulir Permohonan Penundaan Jatuh Tempo SPPT PBB 2. Alat Tulis Kantor 3. Komputer/Laptop 4. Meja 5. Kursi 6. Lemari arsip 7. Mesin nomor antrian 8. Dispenser 9. Kotak saran <p>Prasarana :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang Pelayanan 2. Ruang Konsultasi 3. Toilet
9	KOMPETENSI PELAKSANA	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sarjana / DIII / SMA 2. Pelatihan Service Excellent 3. Pelatihan Pengolaan Data PBB 4. Mampu berkomunikasi 5. Mampu mengoperasikan komputer
10	PENGAWASAN INTERNAL	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kepala Bapenda 2. Sekretaris Bapenda 3. Kepala Bidang Pendapatan Daerah 4. Kepala Bidang Pelayanan, Pelaporan dan Sistem 5. Kasubid Pendataan dan Penilaian Pajak Daerah 6. Kasubid Pendaftaran dan Penetapan Pajak Daerah 7. Kasubid Pelayanan Administrasi Pajak dan Retribusi Daerah
11	JUMLAH PELAKSANA	15 (lima belas) Orang
12	JAMINAN PELAYANAN	Cepat, Profesional dan Sepenuh Hati
13	JAMINAN KEAMANAN DAN KESELAMATAN PELAYANAN	<ol style="list-style-type: none"> 1. Data Wajib Pajak terjamin kerahasiaannya 2. Wajib Pajak mendapatkan pelayanan yang prima 3. Wajib Pajak terjamin keselamatannya dalam ruangan pelayanan
14	EVALUASI KINERJA PELAKSANA	<ol style="list-style-type: none"> 1. SIKERJA (Sistem Informasi Kinerja Aparatur) 2. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)



**KEPALA BADAN PENDAPATAN DAERAH
KOTA BEKASI,**

AAN SUHANDA

LAMPIRAN XII
KEPUTUSAN KEPALA BADAN PENDAPATAN DAERAH KOTA BEKASI
NOMOR : 065.2/Kep.637.A-Bapenda/VI/2020
TENTANG STANDAR PELAYANAN PADA BADAN PENDAPATAN DAERAH
KOTA BEKASI

- VISI : Cerdas, Kreatif, Maju, Sejahtera dan Ihsan
- MISI : a. Meningkatkan Kapasitas Tata Kelola Pemerintahan yang baik;
b. Membangun, meningkatkan dan mengembangkan Prasarana dan Sarana Kota yang maju dan memadai;
c. Meningkatkan Perekonomian berbasis potensi jasa kreatif dan perdagangan yang berdaya saing;
d. Meningkatkan dan mengembangkan Kualitas kehidupan masyarakat yang berpengetahuan, sehat, berakhlak mulia, kreatif dan inovatif;
e. Membangun, meningkatkan dan mengembangkan kehidupan kota yang aman cerdas, serta lingkungan hidup yang nyaman.
- JANJI PELAYANAN : 1. Memberikan pelayanan yang ramah dan Penuh Kasih Sayang 5S (Senyum, Salam, Sapa, Sopan dan Santun);
2. Memberikan pelayanan secara kreatif (Komunikatif, Responsif, Edukasi, Proaktif, Integratif dan Arif);
3. Memberikan Kemudahan, Kecepatan, Ketepatan dalam penanganan pengaduan dan permintaan informasi publik;
4. Mengembangkan nilai-nilai integritas, profesional dan akuntabel dalam melayani;
5. Menyelenggarakan pelayanan sesuai standar pelayanan yang telah ditetapkan tanpa dikenakan biaya dan tegurlah kami bila tidak menepati janji pelayanan (memberikan pelayanan secara professional dan sepuh hati).
- MAKLUMAT PELAYANAN : Dengan ini kami menyatakan sanggup menyelenggarakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan dalam keputusan ini, dan apabila tidak menaati janji ini kami bersedia menerima sanksi sesuai peraturan perundang undangan yang berlaku.

NAMA OPD : BADAN PENDAPATAN DAERAH KOTA BEKASI		
JENIS PELAYANAN : KEBERATAN SPPT PBB		
1	DASAR HUKUM	1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik; 2. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah; 3. Peraturan Daerah Kota Bekasi Nomor 02 Tahun 2012 tentang Pajak Bumi dan Bangunan Pedesaan Perkotaan sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Kota Bekasi Nomor 10 Tahun 2019 tentang Pajak Daerah.

2.	PERSYARATAN	<ol style="list-style-type: none"> 1. Untuk 1 SPPT PBB 2. Secara tertulis dalam Bahasa Indonesia 3. Diajukan ke Badan Pendapatan Daerah Kota Bekasi 4. Asli SPPT PBB 5. Dikemukakan jumlah PBB terutang menurut Wajib Pajak 6. Maksimal 3 Bulan sejak diterima SPPT/SKPD PBB 7. Ditandatangani Wajib Pajak atau dengan surat kuasanya 8. Fotocopy Identitas Wajib Pajak KTP 9. Fotocopy Bukti Surat Tanah 10. Fotocopy Bukti Surat Bangunan/IMB dll 11. Lunas semua tunggakan PBB
3	PROSEDUR	<ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas (FO) menerima formulir / berkas dari Wajib Pajak. 2. Subid pelayanan administrasi pajak dan retribusi daerah membuat nota dinas rekapan penerimaan berkas. 3. Subid pengawasan pajak dan retribusi daerah membuat surat tugas. 4. Melakukan penelitian berkas dan apabila perlu akan dilakukan penelitian lapangan. 5. Membayar jumlah PBB terutang menurut wajib pajak. 6. Membuat laporan hasil penelitian dan surat keputusan kepala Bapenda tentang keberatan SPPT PBB. 7. Bagian hukum mengkoreksi dan menomori surat keputusan. 8. Kepala Bapenda menandatangani surat keputusan. 9. Surat Keputusan diberikan kepada wajib pajak diloket pelayanan pengambilan hasil.
4	JANGKA WAKTU PELAYANAN	8 (delapan) bulan
5	BIAYA / TARIF	Gratis
6	PRODUK PELAYANAN	Surat Keputusan Kepala Badan Pendapatan Daerah Kota Bekasi tentang Keberatan SPPT PBB
7	PELAYANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN	<ol style="list-style-type: none"> 1. Datang langsung ke Kantor Badan Pendapatan Daerah Kota Bekasi, Jl. Ir H. Juanda No. 100 Kelurahan Margahayu Kecamatan Bekasi Timur 2. Untuk Konsultasi / Informasi / Pertanyaan tentang Pajak Daerah : <ul style="list-style-type: none"> • Call Center (021) 82654756 • WhatsApp 0895373378788 (Dengan Format : Nama#Alamat#Pertanyaan/Pengaduan) • Media Sosial Twitter @bapendabekasikt • Media Sosial Instagram @bapenda_kotabekasi • Media Sosial Facebook @bapendakotabekasi • Website : www.bapenda.bekasikota.go.id

8	SARANA DAN PRASARANA	<p>Sarana :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Formulir Permohonan Keberatan SPPT PBB 2. Alat Tulis Kantor 3. Komputer/Laptop 4. Meja 5. Kursi 6. Lemari arsip 7. Mesin nomor antrian 8. Dispenser 9. Kotak saran <p>Prasarana :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang Pelayanan 2. Ruang Konsultasi 3. Toilet
9	KOMPETENSI PELAKSANA	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sarjana / DIII / SMA 2. Pelatihan Service Excellent 3. Pelatihan Pengolaan Data PBB 4. Mampu berkomunikasi 5. Mampu mengoperasikan komputer
10	PENGAWASAN INTERNAL	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kepala Bapenda 2. Sekretaris Bapenda 3. Kepala Bidang Pengawasan dan Pengendalian Pajak dan Retribusi Daerah 4. Kepala Bidang Pelayanan, Pelaporan dan Sistem 5. Kasubid Pengawasan Pajak dan Retribusi Daerah 6. Kasubid Pelayanan Administrasi Pajak dan Retribusi Daerah
11	JUMLAH PELAKSANA	15 (lima belas) Orang
12	JAMINAN PELAYANAN	Cepat, Profesional dan Sepenuh Hati
13	JAMINAN KEAMANAN DAN KESELAMATAN PELAYANAN	<ol style="list-style-type: none"> 1. Data Wajib Pajak terjamin kerahasiaannya 2. Wajib Pajak mendapatkan pelayanan yang prima 3. Wajib Pajak terjamin keselamatannya dalam ruangan pelayanan
14	EVALUASI KINERJA PELAKSANA	<ol style="list-style-type: none"> 1. SIKERJA (Sistem Informasi Kinerja Aparatur) 2. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)



**KEPALA BADAN PENDAPATAN DAERAH
KOTA BEKASI,**

AAN SUHANDA

LAMPIRAN XIII
KEPUTUSAN KEPALA BADAN PENDAPATAN DAERAH KOTA BEKASI
NOMOR : 065.2/Kep.637.A-Bapenda/VI/2020
TENTANG STANDAR PELAYANAN PADA BADAN PENDAPATAN DAERAH
KOTA BEKASI

- VISI : Cerdas, Kreatif, Maju, Sejahtera dan Ihsan
- MISI : a. Meningkatkan Kapasitas Tata Kelola Pemerintahan yang baik;
b. Membangun, meningkatkan dan mengembangkan Prasarana dan Sarana Kota yang maju dan memadai;
c. Meningkatkan Perekonomian berbasis potensi jasa kreatif dan perdagangan yang berdaya saing;
d. Meningkatkan dan mengembangkan Kualitas kehidupan masyarakat yang berpengetahuan, sehat, berakhlak mulia, kreatif dan inovatif;
e. Membangun, meningkatkan dan mengembangkan kehidupan kota yang aman cerdas, serta lingkungan hidup yang nyaman.
- JANJI PELAYANAN : 1. Memberikan pelayanan yang ramah dan Penuh Kasih Sayang 5S (Senyum, Salam, Sapa, Sopan dan Santun);
2. Memberikan pelayanan secara kreatif (Komunikatif, Responsif, Edukasi, Proaktif, Integratif dan Arif);
3. Memberikan Kemudahan, Kecepatan, Ketepatan dalam penanganan pengaduan dan permintaan informasi publik;
4. Mengembangkan nilai-nilai integritas, profesional dan akuntabel dalam melayani;
5. Menyelenggarakan pelayanan sesuai standar pelayanan yang telah ditetapkan tanpa dikenakan biaya dan tegurlah kami bila tidak menepati janji pelayanan (memberikan pelayanan secara professional dan sepenuh hati).
- MAKLUMAT PELAYANAN : Dengan ini kami menyatakan sanggup menyelenggarakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan dalam keputusan ini, dan apabila tidak menaati janji ini kami bersedia menerima sanksi sesuai peraturan perundang undangan yang berlaku.

NAMA OPD : BADAN PENDAPATAN DAERAH KOTA BEKASI		
JENIS PELAYANAN : RESTITUSI PBB		
1	DASAR HUKUM	1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik; 2. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah; 3. Peraturan Daerah Kota Bekasi Nomor 02 Tahun 2012 tentang Pajak Bumi dan Bangunan Pedesaan Perkotaan sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Kota Bekasi Nomor 10 Tahun 2019 tentang Pajak Daerah.

2.	PERSYARATAN	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mengisi Formulir Restitusi SPPT PBB 2. Surat kuasa (jika dikuasakan) 3. Fotocopy KTP Wajib Pajak dan KK 4. Untuk pengembalian kelebihan pembayaran atas permasalahan double unslaagh melampirkan SPPT PBB asli yang dinyatakan tidak benar dan fotocopy SPPT PBB yang dinyatakan benar. 5. Fotocopy buku rekening sesuai dengan KTP 6. Blanko surat keterangan transfer bermaterai 6000 7. Asli bukti bayar SPPT PBB yang dinyatakan tidak benar dan Fotocopy bukti bayar SPPT PBB yang dinyatakan benar. 8. Fotocopy NPWP wajib pajak. 9. Fotocopy Bukti Kepemilikan tanah (Kecuali Veteran)
3	PROSEDUR	<ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas (FO) menerima formulir / berkas dari Wajib Pajak. 2. Subid pelayanan administrasi pajak dan retribusi daerah membuat nota dinas rekapan penerimaan berkas. 3. Subid pengawasan pajak dan retribusi daerah membuat surat tugas. 4. Melakukan Peninjauan / Pemeriksaan lapangan dan atau pemeriksaan kantor. 5. Menyusun SKPDLB, SPMKP dan membuat surat permohonan penggunaan belanja tidak terduga kepada Wali Kota Bekasi. 6. Membuat Surat Keputusan Wali Kota Bekasi tentang persetujuan penggunaan belanja tidak terduga untuk pengembalian atas kelebihan pembayaran PBB. 7. Membuat nota dinas pencairan kepada BPKAD. 8. Menyerahkan berkas permohonan Restitusi kepada BPKAD untuk selanjutnya proses pencairan. 9. Hasil diberikan kepada wajib pajak diloket pelayanan pengambilan hasil.
4	JANGKA WAKTU PELAYANAN	8 (delapan) bulan
5	BIAYA / TARIF	Gratis
6	PRODUK PELAYANAN	Surat Keputusan Kepala Badan Pendapatan Daerah Kota Bekasi tentang Restitusi PBB

7	PELAYANANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN	<ol style="list-style-type: none"> 1. Datang langsung ke Kantor Badan Pendapatan Daerah Kota Bekasi, Jl. Ir H. Juanda No. 100 Kelurahan Margahayu Kecamatan Bekasi Timur 2. Untuk Konsultasi / Informasi / Pertanyaan tentang Pajak Daerah : <ul style="list-style-type: none"> • Call Center (021) 82654756 • WhatsApp 0895373378788 (Dengan Format : Nama#Alamat#Pertanyaan/Pengaduan) • Media Sosial Twitter @bapendabekasikt • Media Sosial Instagram @bapenda_kotabekasi • Media Sosial Facebook @bapendakotabekasi • Website : www.bapenda.bekasikota.go.id
8	SARANA DAN PRASARANA	<p>Sarana :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Formulir Permohonan Restitusi PBB 2. Alat Tulis Kantor 3. Komputer/Laptop 4. Meja 5. Kursi 6. Lemari arsip 7. Mesin nomor antrian 8. Dispenser 9. Kotak saran <p>Prasarana :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang Pelayanan 2. Ruang Konsultasi 3. Toilet
9	KOMPETENSI PELAKSANA	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sarjana / DIII / SMA 2. Pelatihan Service Excellent 3. Pelatihan Pengolaan Data PBB 4. Mampu berkomunikasi 5. Mampu mengoperasikan komputer
10	PENGAWASAN INTERNAL	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kepala Bapenda 2. Sekretaris Bapenda 3. Kepala Bidang Pengawasan dan Pengendalian Pajak dan Retribusi Daerah 4. Kepala Bidang Pelayanan, Pelaporan dan Sistem 5. Kasubid Pengawasan Pajak dan Retribusi Daerah 6. Kasubid Pelayanan Administrasi Pajak dan Retribusi Daerah
11	JUMLAH PELAKSANA	15 (lima belas) Orang
12	JAMINAN PELAYANAN	Cepat, Profesional dan Sepenuh Hati
13	JAMINAN KEAMANAN DAN KESELAMATAN PELAYANAN	<ol style="list-style-type: none"> 1. Data Wajib Pajak terjamin kerahasiaannya 2. Wajib Pajak mendapatkan pelayanan yang prima 3. Wajib Pajak terjamin keselamatannya dalam ruangan pelayanan
14	EVALUASI KINERJA PELAKSANA	<ol style="list-style-type: none"> 1. SIKERJA (Sistem Informasi Kinerja Aparatur) 2. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)



**KEPALA BADAN PENDAPATAN DAERAH
KOTA BEKASI,**

AAN SUHANDA

LAMPIRAN XIV
KEPUTUSAN KEPALA BADAN PENDAPATAN DAERAH KOTA BEKASI
NOMOR : 065.2/Kep.637.A-Bapenda/VI/2020
TENTANG STANDAR PELAYANAN PADA BADAN PENDAPATAN DAERAH
KOTA BEKASI

- VISI : Cerdas, Kreatif, Maju, Sejahtera dan Ihsan
- MISI : a. Meningkatkan Kapasitas Tata Kelola Pemerintahan yang baik;
b. Membangun, meningkatkan dan mengembangkan Prasarana dan Sarana Kota yang maju dan memadai;
c. Meningkatkan Perekonomian berbasis potensi jasa kreatif dan perdagangan yang berdaya saing;
d. Meningkatkan dan mengembangkan Kualitas kehidupan masyarakat yang berpengetahuan, sehat, berakhlak mulia, kreatif dan inovatif;
e. Membangun, meningkatkan dan mengembangkan kehidupan kota yang aman cerdas, serta lingkungan hidup yang nyaman.
- JANJI PELAYANAN : 1. Memberikan pelayanan yang ramah dan Penuh Kasih Sayang 5S (Senyum, Salam, Sapa, Sopan dan Santun);
2. Memberikan pelayanan secara kreatif (Komunikatif, Responsif, Edukasi, Proaktif, Integratif dan Arif);
3. Memberikan Kemudahan, Kecepatan, Ketepatan dalam penanganan pengaduan dan permintaan informasi publik;
4. Mengembangkan nilai-nilai integritas, profesional dan akuntabel dalam melayani;
5. Menyelenggarakan pelayanan sesuai standar pelayanan yang telah ditetapkan tanpa dikenakan biaya dan tegurlah kami bila tidak menepati janji pelayanan (memberikan pelayanan secara professional dan sepenuh hati).
- MAKLUMAT PELAYANAN : Dengan ini kami menyatakan sanggup menyelenggarakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan dalam keputusan ini, dan apabila tidak menaati janji ini kami bersedia menerima sanksi sesuai peraturan perundang undangan yang berlaku.

NAMA OPD		: BADAN PENDAPATAN DAERAH KOTA BEKASI
JENIS PELAYANAN		: VALIDASI SSPD BPHTB (SURAT SETORAN PAJAK DAERAH BEA PEROLEHAN HAK ATAS TANAH DAN BANGUNAN)
1	DASAR HUKUM	1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik; 2. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah; 3. Peraturan Daerah Kota Bekasi Nomor 03 Tahun 2011 tentang Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan (Lembaran Daerah Kota Bekasi Tahun 2011 Nomor 3 Seri B) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Kota Bekasi Nomor 10 Tahun 2019 tentang Pajak Daerah (Lembaran Daerah Kota Bekasi Tahun 2019 Nomor 10 Seri B).

2.	PERSYARATAN	<ol style="list-style-type: none"> 1. SSPD BPHTB ASLI 2. Bukti Pembayaran BPHTB dari Bank Persepsi 3. Fotocopy SPPT PBB 4. Fotocopy Surat Tanah Awal (Sertifikat/AJB/Girik/SPPT/Ipeda/Buku C (harus disertai Surat Keterangan Lurah dan Surat Keterangan Tidak Sengketa) 5. Fotocopy KTP Wajib Pajak 6. Surat Kuasa (Jika dikuasakan) 7. Kwitansi Pembelian 8. Fotocopy AJB yang sudah jadi (apabila AJB baru sudah jadi) 9. Lunas PBB
3	PROSEDUR	<ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas (FO) menerima formulir / berkas SSPD BPHTB dari wajib pajak. 2. Berkas diteliti dan diverifikasi oleh petugas back office pelayanan administrasi pajak dan retribusi daerah. 3. Persyaratan berkas kurang akan dikembalikan ke wajib pajak pada loket penerimaan berkas. 4. Berkas yang sudah lengkap dibuatkan tanda terima proses validasi. 5. Berkas penerimaan validasi SSPD BPHTB direkap oleh petugas back office. 6. SSPD BPHTB di paraf kepala subid, kepala bidang, dan sekretaris. 7. SSPD BPHTB di tanda tangan kepala Bapenda. 8. SSPD BPHTB di berikan kepada wajib pajak diloket pengambilan hasil.
4	JANGKA WAKTU PELAYANAN	1 (satu) hari kerja
5	BIAYA / TARIF	Gratis
6	PRODUK PELAYANAN	Validasi SSPD BPHTB
7	PELAYANANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN	<ol style="list-style-type: none"> 1. Datang langsung ke Kantor Badan Pendapatan Daerah Kota Bekasi, Jl. Ir H. Juanda No. 100 Kelurahan Margahayu Kecamatan Bekasi Timur 2. Untuk Konsultasi / Informasi / Pertanyaan tentang Pajak Daerah : <ul style="list-style-type: none"> • Call Center (021) 82654756 • WhatsApp 0895373378788 (Dengan Format : Nama#Alamat#Pertanyaan/Pengaduan) • Media Sosial Twitter @bapendabekasikt • Media Sosial Instagram @bapenda_kotabekasi • Media Sosial Facebook @bapendakotabekasi • Website : www.bapenda.bekasikota.go.id

8	SARANA DAN PRASARANA	Sarana : 1. Formulir SSPD BPHTB 2. Alat Tulis Kantor 3. Komputer/Laptop 4. Meja 5. Kursi 6. Lemari arsip 7. Mesin nomor antrian 8. Dispenser 9. Kotak saran Prasarana : 1. Ruang Pelayanan 2. Ruang Konsultasi 3. Toilet
9	KOMPETENSI PELAKSANA	1. Sarjana / DIII / SMA 2. Pelatihan Service Excellent 3. Pelatihan Pengolaan Data BPHTB 4. Mampu berkomunikasi 5. Mampu mengoperasikan komputer
10	PENGAWASAN INTERNAL	1. Kepala Bapenda 2. Sekretaris Bapenda 3. Kepala Bidang Pelayanan, Pelaporan dan Sistem 4. Kasubid Pelayanan Administrasi Pajak dan Retribusi Daerah
11	JUMLAH PELAKSANA	10 (sepuluh) Orang
12	JAMINAN PELAYANAN	Cepat, Profesional dan Sepenuh Hati
13	JAMINAN KEAMANAN DAN KESELAMATAN PELAYANAN	1. Data Wajib Pajak terjamin kerahasiaannya 2. Wajib Pajak mendapatkan pelayanan yang prima 3. Wajib Pajak terjamin keselamatannya dalam ruangan pelayanan
14	EVALUASI KINERJA PELAKSANA	1. SIKERJA (Sistem Informasi Kinerja Aparatur) 2. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)



**KEPALA BADAN PENDAPATAN DAERAH
KOTA BEKASI,**

AAN SUHANDA

LAMPIRAN XV
KEPUTUSAN KEPALA BADAN PENDAPATAN DAERAH KOTA BEKASI
NOMOR : 065.2/Kep.637.A-Bapenda/VI/2020
TENTANG STANDAR PELAYANAN PADA BADAN PENDAPATAN DAERAH
KOTA BEKASI

- VISI : Cerdas, Kreatif, Maju, Sejahtera dan Ihsan
- MISI : a. Meningkatkan Kapasitas Tata Kelola Pemerintahan yang baik;
b. Membangun, meningkatkan dan mengembangkan Prasarana dan Sarana Kota yang maju dan memadai;
c. Meningkatkan Perekonomian berbasis potensi jasa kreatif dan perdagangan yang berdaya saing;
d. Meningkatkan dan mengembangkan Kualitas kehidupan masyarakat yang berpengetahuan, sehat, berakhlak mulia, kreatif dan inovatif;
e. Membangun, meningkatkan dan mengembangkan kehidupan kota yang aman cerdas, serta lingkungan hidup yang nyaman.
- JANJI PELAYANAN : 1. Memberikan pelayanan yang ramah dan Penuh Kasih Sayang 5S (Senyum, Salam, Sapa, Sopan dan Santun);
2. Memberikan pelayanan secara kreatif (Komunikatif, Responsif, Edukasi, Proaktif, Integratif dan Arif);
3. Memberikan Kemudahan, Kecepatan, Ketepatan dalam penanganan pengaduan dan permintaan informasi publik;
4. Mengembangkan nilai-nilai integritas, profesional dan akuntabel dalam melayani;
5. Menyelenggarakan pelayanan sesuai standar pelayanan yang telah ditetapkan tanpa dikenakan biaya dan tegurlah kami bila tidak menepati janji pelayanan (memberikan pelayanan secara professional dan sepenuh hati).
- MAKLUMAT PELAYANAN : Dengan ini kami menyatakan sanggup menyelenggarakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan dalam keputusan ini, dan apabila tidak menaati janji ini kami bersedia menerima sanksi sesuai peraturan perundang undangan yang berlaku.

NAMA OPD		: BADAN PENDAPATAN DAERAH KOTA BEKASI
JENIS PELAYANAN		: PENGURANGAN SSPD BPHTB (SURAT SETORAN PAJAK DAERAH BEA PEROLEHAN HAK ATAS TANAH DAN BANGUNAN)
1	DASAR HUKUM	1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik; 2. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah; 3. Peraturan Daerah Kota Bekasi Nomor 03 Tahun 2011 tentang Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan (Lembaran Daerah Kota Bekasi Tahun 2011 Nomor 3 Seri B) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Kota Bekasi Nomor 10 Tahun 2019 tentang Pajak Daerah (Lembaran Daerah Kota Bekasi Tahun 2019 Nomor 10 Seri B).

2.	PERSYARATAN	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dilampirkan fotocopy lembar SSPD BPHTB yang dimohonkan pengurangan yang dimohonkan pengurangan 2. Fotocopy SSPD BPHTB untuk tahun terutangnya BPHTB 3. Fotocopy dokumen perolehan hak atas tanah dan bangunan berupa SK BPN 4. Fotocopy KTP/SIM/Paspor/Identitas lain 5. Surat Kuasa / Surat Kuasa Khusus, bagi Wajib Pajak yang memberikan kuasa 6. Diajukan dalam jangka waktu paling lama 3 (tiga) bulan sejak saat terutang BPHTB 7. Fotocopy dokumen lainnya
3	PROSEDUR	<ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas (FO) menerima formulir dan berkas dari wajib pajak. 2. Subid pelayanan adminstasi pajak dan retribusi daerah membuat nota dinas 3. Subid pengawasan pajak dan retribusi daerah membuat surat tugas. 4. Melakukan penelitian berkas dan apabila perlu akan dilakukan penelitian lapangan. 5. Membuat surat keputusan kepala Bapenda tentang pengurangan SSPD BPHTB. 6. Bagian hukum mengkoreksi dan menomori surat keputusan. 7. Kepala Bapenda menandatangani keputusan pengurangan SSPD BPHTB. 8. Surat Keputusan diberikan kepada wajib pajak diloket pelayanan pengambilan hasil.
4	JANGKA WAKTU PELAYANAN	4 (empat) bulan
5	BIAYA / TARIF	Gratis
6	PRODUK PELAYANAN	Surat Keputusan Kepala Badan Pendapatan Daerah Kota Bekasi tentang Pengurangan SSPD BPHTB
7	PELAYANANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN	<ol style="list-style-type: none"> 1. Datang langsung ke Kantor Badan Pendapatan Daerah Kota Bekasi, Jl. Ir H. Juanda No. 100 Kelurahan Margahayu Kecamatan Bekasi Timur 2. Untuk Konsultasi / Informasi / Pertanyaan tentang Pajak Daerah : <ul style="list-style-type: none"> • Call Center (021) 82654756 • WhatsApp 0895373378788 (Dengan Format : Nama#Alamat#Pertanyaan/Pengaduan) • Media Sosial Twitter @bapendabekasikt • Media Sosial Instagram @bapenda_kotabekasi • Media Sosial Facebook @bapendakotabekasi • Website : www.bapenda.bekasikota.go.id

8	SARANA DAN PRASARANA	Sarana : 1. Formulir Pengurangan SSPD BPHTB 2. Alat Tulis Kantor 3. Komputer/Laptop 4. Meja 5. Kursi 6. Lemari arsip 7. Mesin nomor antrian 8. Dispenser 9. Kotak saran Prasarana : 1. Ruang Pelayanan 2. Ruang Konsultasi 3. Toilet
9	KOMPETENSI PELAKSANA	1. Sarjana / DIII / SMA 2. Pelatihan Service Excellent 3. Pelatihan Pengolaan Data BPHTB 4. Mampu berkomunikasi 5. Mampu mengoperasikan komputer
10	PENGAWASAN INTERNAL	1. Kepala Bapenda 2. Sekretaris Bapenda 3. Kepala Bidang Pengawasan dan Pengendalian Pajak dan Retribusi Daerah 4. Kepala Bidang Pelayanan, Pelaporan dan Sistem 5. Kasubid Pengawasan Pajak dan Retribusi Daerah 6. Kasubid Pelayanan Administrasi Pajak dan Retribusi Daerah
11	JUMLAH PELAKSANA	15 (lima belas) Orang
12	JAMINAN PELAYANAN	Cepat, Profesional dan Sepenuh Hati
13	JAMINAN KEAMANAN DAN KESELAMATAN PELAYANAN	1. Data Wajib Pajak terjamin kerahasiaannya 2. Wajib Pajak mendapatkan pelayanan yang prima 3. Wajib Pajak terjamin keselamatannya dalam ruangan pelayanan
14	EVALUASI KINERJA PELAKSANA	1. SIKERJA (Sistem Informasi Kinerja Aparatur) 2. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)



**KEPALA BADAN PENDAPATAN DAERAH
KOTA BEKASI,**

AAN SUHANDA

LAMPIRAN XVI
KEPUTUSAN KEPALA BADAN PENDAPATAN DAERAH KOTA BEKASI
NOMOR : 065.2/Kep.637.A-Bapenda/VI/2020
TENTANG STANDAR PELAYANAN PADA BADAN PENDAPATAN DAERAH
KOTA BEKASI

- VISI : Cerdas, Kreatif, Maju, Sejahtera dan Ihsan
- MISI : a. Meningkatkan Kapasitas Tata Kelola Pemerintahan yang baik;
b. Membangun, meningkatkan dan mengembangkan Prasarana dan Sarana Kota yang maju dan memadai;
c. Meningkatkan Perekonomian berbasis potensi jasa kreatif dan perdagangan yang berdaya saing;
d. Meningkatkan dan mengembangkan Kualitas kehidupan masyarakat yang berpengetahuan, sehat, berakhlak mulia, kreatif dan inovatif;
e. Membangun, meningkatkan dan mengembangkan kehidupan kota yang aman cerdas, serta lingkungan hidup yang nyaman.
- JANJI PELAYANAN : 1. Memberikan pelayanan yang ramah dan Penuh Kasih Sayang 5S (Senyum, Salam, Sapa, Sopan dan Santun);
2. Memberikan pelayanan secara kreatif (Komunikatif, Responsif, Edukasi, Proaktif, Integratif dan Arif);
3. Memberikan Kemudahan, Kecepatan, Ketepatan dalam penanganan pengaduan dan permintaan informasi publik;
4. Mengembangkan nilai-nilai integritas, profesional dan akuntabel dalam melayani;
5. Menyelenggarakan pelayanan sesuai standar pelayanan yang telah ditetapkan tanpa dikenakan biaya dan tegurlah kami bila tidak menepati janji pelayanan (memberikan pelayanan secara professional dan sepuh hati).
- MAKLUMAT PELAYANAN : Dengan ini kami menyatakan sanggup menyelenggarakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan dalam keputusan ini, dan apabila tidak menaati janji ini kami bersedia menerima sanksi sesuai peraturan perundang undangan yang berlaku.

NAMA OPD		: BADAN PENDAPATAN DAERAH KOTA BEKASI
JENIS PELAYANAN		: RESTITUSI SSPD BPHTB (SURAT SETORAN PAJAK DAERAH BEA PEROLEHAN HAK ATAS TANAH DAN BANGUNAN)
1	DASAR HUKUM	1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik; 2. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah; 3. Peraturan Daerah Kota Bekasi Nomor 03 Tahun 2011 tentang Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan (Lembaran Daerah Kota Bekasi Tahun 2011 Nomor 3 Seri B) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Kota Bekasi Nomor 10 Tahun 2019 tentang Pajak Daerah (Lembaran Daerah Kota Bekasi Tahun 2019 Nomor 10 Seri B).

2.	PERSYARATAN	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mengisi Formulir Restitusi SSPD BPHTB. 2. Surat kuasa (jika dikuasakan). 3. Fotocopy KTP Wajib Pajak dan KK 4. Asli SSPD BPHTB yang tidak benar. 5. Fotocopy SPPD BPHTB yang benar . 6. Fotocopy buku rekening sesuai dengan KTP 7. Blanko surat keterangan transfer bermaterai 6000. 8. Asli bukti bayar yang kedua dan Fotocopy bukti bayar yang pertama. 9. Surat pernyataan batal transaksi dari PPAT/PPATS. 10. Fotocopy Bukti Kepemilikan tanah (Kecuali Veteran). 11. NPWP Wajib Pajak.
3	PROSEDUR	<ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas (FO) menerima formulir / berkas dari Wajib Pajak. 2. Subid pelayanan administrasi pajak dan retribusi daerah membuat nota dinas rekapan penerimaan berkas. 3. Subid pengawasan pajak dan retribusi daerah membuat surat tugas. 4. Melakukan Peninjauan / Pemeriksaan lapangan dan atau pemeriksaan kantor. 5. Menyusun SKPDLB, SPMKP dan membuat surat permohonan penggunaan belanja tidak terduga kepada Wali Kota Bekasi. 6. Membuat Surat Keputusan Wali Kota Bekasi tentang persetujuan penggunaan belanja tidak terduga untuk pengembalian atas kelebihan pembayaran BPHTB. 7. Membuat nota dinas pencairan kepada BPKAD. 8. Menyerahkan berkas permohonan Restitusi kepada BPKAD untuk selanjutnya proses pencairan.
4	JANGKA WAKTU PELAYANAN	8 (delapan) bulan
5	BIAYA / TARIF	Gratis
6	PRODUK PELAYANAN	Surat Keputusan Kepala Badan Pendapatan Daerah Kota Bekasi tentang Restitusi SSPD BPHTB
7	PELAYANANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN	<ol style="list-style-type: none"> 1. Datang langsung ke Kantor Badan Pendapatan Daerah Kota Bekasi, Jl. Ir H. Juanda No. 100 Kelurahan Margahayu Kecamatan Bekasi Timur 2. Untuk Konsultasi / Informasi / Pertanyaan tentang Pajak Daerah : <ul style="list-style-type: none"> • Call Center (021) 82654756 • WhatsApp 0895373378788 (Dengan Format : Nama#Alamat#Pertanyaan/Pengaduan) • Media Sosial Twitter @bapendabekasikt • Media Sosial Instagram @bapenda_kotabekasi • Media Sosial Facebook @bapendakotabekasi • Website : www.bapenda.bekasikota.go.id

8	SARANA DAN PRASARANA	<p>Sarana :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Formulir Restitusi SSPD BPHTB 2. Alat Tulis Kantor 3. Komputer/Laptop 4. Meja 5. Kursi 6. Lemari arsip 7. Mesin nomor antrian 8. Dispenser 9. Kotak saran <p>Prasarana :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang Pelayanan 2. Ruang Konsultasi 3. Toilet
9	KOMPETENSI PELAKSANA	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sarjana / DIII / SMA 2. Pelatihan Service Excellent 3. Pelatihan Pengolaan Data BPHTB 4. Mampu berkomunikasi 5. Mampu mengoperasikan komputer
10	PENGAWASAN INTERNAL	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kepala Bapenda 2. Sekretaris Bapenda 3. Kepala Bidang Pengawasan dan Pengendalian Pajak dan Retribusi Daerah 4. Kepala Bidang Pelayanan, Pelaporan dan Sistem 5. Kasubid Pengawasan Pajak dan Retribusi Daerah 6. Kasubid Pelayanan Administrasi Pajak dan Retribusi Daerah
11	JUMLAH PELAKSANA	15 (lima belas) Orang
12	JAMINAN PELAYANAN	Cepat, Profesional dan Sepenuh Hati
13	JAMINAN KEAMANAN DAN KESELAMATAN PELAYANAN	<ol style="list-style-type: none"> 1. Data Wajib Pajak terjamin kerahasiaannya 2. Wajib Pajak mendapatkan pelayanan yang prima 3. Wajib Pajak terjamin keselamatannya dalam ruangan pelayanan
14	EVALUASI KINERJA PELAKSANA	<ol style="list-style-type: none"> 1. SIKERJA (Sistem Informasi Kinerja Aparatur) 2. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)



**KEPALA BADAN PENDAPATAN DAERAH
KOTA BEKASI,**

AAN SUHANDA

LAMPIRAN XVII
KEPUTUSAN KEPALA BADAN PENDAPATAN DAERAH KOTA BEKASI
NOMOR : 065.2/Kep.637.A-Bapenda/VI/2020
TENTANG STANDAR PELAYANAN PADA BADAN PENDAPATAN DAERAH
KOTA BEKASI

- VISI : Cerdas, Kreatif, Maju, Sejahtera dan Ihsan
- MISI : a. Meningkatkan Kapasitas Tata Kelola Pemerintahan yang baik;
b. Membangun, meningkatkan dan mengembangkan Prasarana dan Sarana Kota yang maju dan memadai;
c. Meningkatkan Perekonomian berbasis potensi jasa kreatif dan perdagangan yang berdaya saing;
d. Meningkatkan dan mengembangkan Kualitas kehidupan masyarakat yang berpengetahuan, sehat, berakhlak mulia, kreatif dan inovatif;
e. Membangun, meningkatkan dan mengembangkan kehidupan kota yang aman cerdas, serta lingkungan hidup yang nyaman.
- JANJI PELAYANAN : 1. Memberikan pelayanan yang ramah dan Penuh Kasih Sayang 5S (Senyum, Salam, Sapa, Sopan dan Santun);
2. Memberikan pelayanan secara kreatif (Komunikatif, Responsif, Edukasi, Proaktif, Integratif dan Arif);
3. Memberikan Kemudahan, Kecepatan, Ketepatan dalam penanganan pengaduan dan permintaan informasi publik;
4. Mengembangkan nilai-nilai integritas, profesional dan akuntabel dalam melayani;
5. Menyelenggarakan pelayanan sesuai standar pelayanan yang telah ditetapkan tanpa dikenakan biaya dan tegurlah kami bila tidak menepati janji pelayanan (memberikan pelayanan secara professional dan sepuh hati).
- MAKLUMAT PELAYANAN : Dengan ini kami menyatakan sanggup menyelenggarakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan dalam keputusan ini, dan apabila tidak menaati janji ini kami bersedia menerima sanksi sesuai peraturan perundang undangan yang berlaku.

NAMA OPD		: BADAN PENDAPATAN DAERAH KOTA BEKASI
JENIS PELAYANAN		: KONFIRMASI ADMINISTRASI SURAT SETORAN PAJAK DAERAH BEA PEROLEHAN HAK ATAS TANAH DAN BANGUNAN (SSPD BPHTB)
1	DASAR HUKUM	1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik; 2. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah; 3. Peraturan Daerah Kota Bekasi Nomor 03 Tahun 2011 tentang Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan (Lembaran Daerah Kota Bekasi Tahun 2011 Nomor 3 Seri B) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Kota Bekasi Nomor 10 Tahun 2019 tentang Pajak Daerah (Lembaran Daerah Kota Bekasi Tahun 2019 Nomor 10 Seri B).

2.	PERSYARATAN	<ol style="list-style-type: none"> 1. SSPD BPHTB ASLI 2. Bukti Pembayaran BPHTB dari Bank Persepsi 3. Fotocopy SPPT PBB 4. Fotocopy Surat Tanah Awal (Sertifikat/AJB/Girik/SPPT/Ipeda/Buku C (harus disertai Surat Keterangan Lurah dan Surat Keterangan Tidak Sengketa) 5. Fotocopy KTP Wajib Pajak 6. Surat Kuasa (Jika dikuasakan) 7. Kwitansi Pembelian 8. Fotocopy AJB yang sudah jadi (apabila AJB baru sudah jadi) 9. Lunas PBB
3	PROSEDUR	<ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas (FO) menerima formulir SSPD BPHTB dan berkas persyaratan dari wajib pajak. 2. Berkas di teliti dan di verifikasi oleh petugas back office pelayanan administrasi pajak dan retribusi daerah. 3. Persyaratan berkas kurang akan dikembalikan ke wajib pajak pada loket penerimaan berkas. 4. Apabila harga transaksi di anggap kurang wajar maka akan diproses konfirmasi adminsitasi. 5. Berkas penerimaan konfirmasi administrasi SSPD BPHTB direkap oleh petugas back office. 6. Wajib pajak datang ke Bapenda untuk memberikan konfirmasi tentang harga transaksi yang sebenarnya, surat pernyataan dan foto objek pajak. 7. SSPD BPHTB di paraf kepala subid, kepala bidang, dan sekretaris. 8. SSPD BPHTB di tanda tangan kepala Bapenda. 9. SSPD BPHTB di berikan kepada wajib pajak diloket pengambilan hasil.
4	JANGKA WAKTU PELAYANAN	3 (tiga) hari kerja
5	BIAYA / TARIF	Gratis
6	PRODUK PELAYANAN	Surat Keterangan tentang Konfirmasi Administrasi SSPD BPHTB
7	PELAYANANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN	<ol style="list-style-type: none"> 1. Datang langsung ke Kantor Badan Pendapatan Daerah Kota Bekasi, Jl. Ir H. Juanda No. 100 Kelurahan Margahayu Kecamatan Bekasi Timur 2. Untuk Konsultasi / Informasi / Pertanyaan tentang Pajak Daerah : <ul style="list-style-type: none"> • Call Center (021) 82654756 • WhatsApp 0895373378788 (Dengan Format : Nama#Alamat#Pertanyaan/Pengaduan) • Media Sosial Twitter @bapendabekasikt • Media Sosial Instagram @bapenda_kotabekasi • Media Sosial Facebook @bapendakotabekasi • Website : www.bapenda.bekasikota.go.id

8	SARANA DAN PRASARANA	Sarana : 1. Formulir SSPD BPHTB 2. Alat Tulis Kantor 3. Komputer/Laptop 4. Meja 5. Kursi 6. Lemari arsip 7. Mesin nomor antrian 8. Dispenser 9. Kotak saran Prasarana : 1. Ruang Pelayanan 2. Ruang Konsultasi 3. Toilet
9	KOMPETENSI PELAKSANA	1. Sarjana / DIII / SMA 2. Pelatihan Service Excellent 3. Pelatihan Pengolaan Data BPHTB 4. Mampu berkomunikasi 5. Mampu mengoperasikan komputer
10	PENGAWASAN INTERNAL	1. Kepala Bapenda 2. Sekretaris Bapenda 3. Kepala Bidang Pelayanan, Pelaporan dan Sistem 4. Kasubid Pelayanan Administrasi Pajak dan Retribusi Daerah
11	JUMLAH PELAKSANA	10 (sepuluh) Orang
12	JAMINAN PELAYANAN	Cepat, Profesional dan Sepenuh Hati
13	JAMINAN KEAMANAN DAN KESELAMATAN PELAYANAN	1. Data Wajib Pajak terjamin kerahasiaannya 2. Wajib Pajak mendapatkan pelayanan yang prima 3. Wajib Pajak terjamin keselamatannya dalam ruangan pelayanan
14	EVALUASI KINERJA PELAKSANA	1. SIKERJA (Sistem Informasi Kinerja Aparatur) 2. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)



AAN SUHANDA

LAMPIRAN XVIII
KEPUTUSAN KEPALA BADAN PENDAPATAN DAERAH KOTA BEKASI
NOMOR : 065.2/Kep.637.A-Bapenda/VI/2020
TENTANG STANDAR PELAYANAN PADA BADAN PENDAPATAN DAERAH
KOTA BEKASI

- VISI : Cerdas, Kreatif, Maju, Sejahtera dan Ihsan
- MISI : a. Meningkatkan Kapasitas Tata Kelola Pemerintahan yang baik;
b. Membangun, meningkatkan dan mengembangkan Prasarana dan Sarana Kota yang maju dan memadai;
c. Meningkatkan Perekonomian berbasis potensi jasa kreatif dan perdagangan yang berdaya saing;
d. Meningkatkan dan mengembangkan Kualitas kehidupan masyarakat yang berpengetahuan, sehat, berakhlak mulia, kreatif dan inovatif;
e. Membangun, meningkatkan dan mengembangkan kehidupan kota yang aman cerdas, serta lingkungan hidup yang nyaman.
- JANJI PELAYANAN : 1. Memberikan pelayanan yang ramah dan Penuh Kasih Sayang 5S (Senyum, Salam, Sapa, Sopan dan Santun);
2. Memberikan pelayanan secara kreatif (Komunikatif, Responsif, Edukasi, Proaktif, Integratif dan Arif);
3. Memberikan Kemudahan, Kecepatan, Ketepatan dalam penanganan pengaduan dan permintaan informasi publik;
4. Mengembangkan nilai-nilai integritas, profesional dan akuntabel dalam melayani;
5. Menyelenggarakan pelayanan sesuai standar pelayanan yang telah ditetapkan tanpa dikenakan biaya dan tegurlah kami bila tidak menepati janji pelayanan (memberikan pelayanan secara professional dan sepuh hati).
- MAKLUMAT PELAYANAN : Dengan ini kami menyatakan sanggup menyelenggarakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan dalam keputusan ini, dan apabila tidak menaati janji ini kami bersedia menerima sanksi sesuai peraturan perundang undangan yang berlaku.

NAMA OPD		: BADAN PENDAPATAN DAERAH KOTA BEKASI
JENIS PELAYANAN		: PERUBAHAN DATA SSPD BPHTB
1	DASAR HUKUM	1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik; 2. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah; 3. Peraturan Daerah Kota Bekasi Nomor 03 Tahun 2011 tentang Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan (Lembaran Daerah Kota Bekasi Tahun 2011 Nomor 3 Seri B) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Kota Bekasi Nomor 10 Tahun 2019 tentang Pajak Daerah (Lembaran Daerah Kota Bekasi Tahun 2019 Nomor 10 Seri B).

2.	PERSYARATAN	<ol style="list-style-type: none"> 1. SSPD BPHTB ASLI 2. Surat Permohonan Perubahan Data 3. Bukti Pembayaran BPHTB dari Bank Persepsi 4. Fotocopy SPPT PBB 5. Fotocopy Surat Tanah Awal (Sertifikat/AJB/Girik/SPPT/Ipeda/Buku C (harus disertai Surat Keterangan Lurah dan Surat Keterangan Tidak Sengketa) 6. Fotocopy KTP Wajib Pajak 7. Surat Kuasa (Jika dikuasakan) 8. Kwitansi Pembelian 9. Fotocopy AJB yang sudah jadi (apabila AJB baru sudah jadi) 10. Lunas PBB
3	PROSEDUR	<ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas (FO) menerima formulir SSPD BPHTB dan berkas persyaratan dari wajib pajak. 2. Berkas di teliti dan di verifikasi oleh petugas back office pelayanan administrasi pajak dan retribusi daerah. 3. Persyaratan berkas kurang akan dikembalikan ke wajib pajak pada loket penerimaan berkas. 4. Berkas penerimaan perubahan data SSPD BPHTB direkap oleh petugas back office. 5. Subid pelayanan adminstasi pajak dan retribusi daerah memberikan lembar pengawasan arus dokumen. 6. Subid pendaftaran dan penetapan pajak daerah membuat surat keputusan perubahan data SSPD BPHTB. 7. Surat keputusan perubahan data di paraf kepala subid, kepala bidang, dan sekretaris. 8. Surat keputusan di tanda tangan kepala Bapenda. 9. Surat keputusan di berikan kepada wajib pajak diloket pengambilan hasil.
4	JANGKA WAKTU PELAYANAN	3 (tiga) hari kerja
5	BIAYA / TARIF	Gratis
6	PRODUK PELAYANAN	Surat Keputusan Kepala Badan Pendapatan Daerah Kota Bekasi tentang Perubahan Data SSPD BPHTB
7	PELAYANANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN	<ol style="list-style-type: none"> 1. Datang langsung ke Kantor Badan Pendapatan Daerah Kota Bekasi, Jl. Ir H. Juanda No. 100 Kelurahan Margahayu Kecamatan Bekasi Timur 2. Untuk Konsultasi / Informasi / Pertanyaan tentang Pajak Daerah : <ul style="list-style-type: none"> • Call Center (021) 82654756 • WhatsApp 0895373378788 (Dengan Format : Nama#Alamat#Pertanyaan/Pengaduan) • Media Sosial Twitter @bapendabekasikt • Media Sosial Instagram @bapenda_kotabekasi • Media Sosial Facebook @bapendakotabekasi • Website : www.bapenda.bekasikota.go.id

8	SARANA DAN PRASARANA	<p>Sarana :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Formulir perubahan data SSPD BPHTB 2. Alat Tulis Kantor 3. Komputer/Laptop 4. Meja 5. Kursi 6. Lemari arsip 7. Mesin nomor antrian 8. Dispenser 9. Kotak saran <p>Prasarana :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang Pelayanan 2. Ruang Konsultasi 3. Toilet
9	KOMPETENSI PELAKSANA	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sarjana / DIII / SMA 2. Pelatihan Service Excellent 3. Pelatihan Pengolaan Data BPHTB 4. Mampu berkomunikasi 5. Mampu mengoperasikan komputer
10	PENGAWASAN INTERNAL	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kepala Bapenda 2. Sekretaris Bapenda 3. Kepala Bidang Pendapatan Daerah 4. Kepala Bidang Pelayanan, Pelaporan dan Sistem 5. Kasubid Pendaftaran dan Penetapan Pajak Daerah 6. Kasubid Pelayanan Administrasi Pajak dan Retribusi Daerah
11	JUMLAH PELAKSANA	10 (sepuluh) Orang
12	JAMINAN PELAYANAN	Cepat, Profesional dan Sepenuh Hati
13	JAMINAN KEAMANAN DAN KESELAMATAN PELAYANAN	<ol style="list-style-type: none"> 1. Data Wajib Pajak terjamin kerahasiaannya 2. Wajib Pajak mendapatkan pelayanan yang prima 3. Wajib Pajak terjamin keselamatannya dalam ruangan pelayanan
14	EVALUASI KINERJA PELAKSANA	<ol style="list-style-type: none"> 1. SIKERJA (Sistem Informasi Kinerja Aparatur) 2. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)



**KEPALA BADAN PENDAPATAN DAERAH
KOTA BEKASI,**

AAN SUHANDA