

LAMPIRAN
PERATURAN WALIKOTA
BANJARMASIN
NOMOR TAHUN 2018
TENTANG STANDAR PELAYANAN
PADA BADAN KEUANGAN DAERAH
KOTA BANJARMASIN

I. Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB P2)

1. Pelayanan Pendaftaran Baru PBB P2

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan
(service delivery)

No	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Fotocopy KTP Pemohon 2. Surat Keterangan dari Ketua RT/ Kelurahan 3. Fotocopy Surat Kepemilikan Tanah (Sertifikat, SKKT, Sporadik) 4. Foto Visual Objek Pajak 5. Fotocopy PBB tetangga dalam 1 RT 6. Formulir SPOP/ LSPOP 7. Fotocopy Akta Jual Beli / Kwitansi Pembelian 8. Fotocopy IMB
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mengambil Nomor Antrian 2. Menunggu panggilan sesuai nomor antrian 3. Menyerahkan berkas dan memeriksa kelengkapan : <ol style="list-style-type: none"> a. Jika berkas lengkap diinput dan diberi tanda terima b. Jika tidak lengkap, berkas di kembalikan ke pemohon untuk dilengkapi 4. Pemeriksaan berkas / dokumen kelengkapan dan kebenaran dengan pengecekan ke lapangan guna memeriksa kesesuaian dokumen dengan fakta dilapangan <ol style="list-style-type: none"> a. Jika berkas / dokumen permohonan tidak memenuhi syarat administrasi dan teknis, maka permohonan akan ditolak dengan diterbitkan surat penolakan dan surat dikirim/ disampaikan kepada pemohon; b. Jika berkas/ dokumen permohonan memenuhi syarat administrasi dan teknis, maka permohonan akan diproses lebih lanjut sampai pencetakan dan Penandatanganan SPPT PBB Ekstensifikasi 5. Melaksanakan Input Data PBB 6. Pemberitahuan kepada Wajib Pajak bahwa SPPT PBB sudah selesai 7. Dokumentasi berkas 8. Penyerahan blanko kuesioner SKM untuk diisi oleh pemohon, selanjutnya petugas di loket pengambilan menyerahkan dokumen SPPT PBB Ekstensifikasi kepada pemohon 9. Pembayaran PBB di Kasir
3.	Jangka Waktu Pelayanan	Paling lama 7 (tujuh) hari kerja terhitung sejak permohonan dan persyaratan diterima dengan benar dan lengkap.

4.	Biaya Pelayanan / Tarif	Tidak Dipungut Biaya/ Pajak Sesuai Peraturan Daerah
5.	Produk Layanan	SPPT PBB Ekstensifikasi
6.	Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan langsung / lisan Disampaikan dengan datang langsung kepada petugas pengaduan/ Kasubbid Pelayanan dan Keberatan 2. Pengaduan Tidak Langsung, melalui : <ul style="list-style-type: none"> - Surat ditujukan kepada Kepala Bakeuda dengan alamat Jl. Pramuka Tirta Dharma Komp. PDAM Bandarmasih Banjarmasin No.17 Rt.9 Banjarmasin - Kotak saran / pengaduan - Telepon / Fax (0511)4281293, 6742525 - Website : dispenda.banjarmasinkota.go.id - Email : hanwasbakeudabjm@gmail.com 3. Penyelesaian Pengaduan Pelayanan Publik berdasarkan SK Kepala Badan Keuangan

B. Komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)

No	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah 2. Peraturan Daerah Kota Banjarmasin Nomor 9 Tahun 2011 tentang Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan 3. Peraturan Daerah Kota Banjarmasin Nomor 29 Tahun 2014 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Kota Banjarmasin Nomor 9 Tahun 2011 tentang Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan 4. Peraturan Walikota Banjarmasin Nomor 57 Tahun 2012 tentang Tata Cara Pendaftaran dan Pendataan Objek dan Subjek Pajak Bumi dan Bangunan Perkotaan 5. Peraturan Walikota Banjarmasin Nomor 11 Tahun 2016 tentang Petunjuk Teknis Pelaksanaan Pendataan dan Pendaftaran Obyek Dan Subyek Pajak Bumi Dan Bangunan Perkotaan Kota Banjarmasin Tahun 2016 6. Peraturan Walikota Banjarmasin Nomor 19 Tahun 2016 tentang Tata Cara Pembayaran dan Penagihan Pajak Bumi Dan Bangunan Perkotaan 7. Peraturan Walikota Banjarmasin Nomor 12 Tahun 2017 tentang Perubahan Atas Peraturan Walikota Nomor 11 Tahun 2016 Tentang Petunjuk Teknis Pelaksanaan Pendataan dan Pendaftaran Obyek dan Subyek
2.	Sarana dan Prasarana, dan / atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang Tunggu pemohon dilengkapi dengan AC dan CCTV serta berpendingin ruangan 2. Kursi, meja, bahan bacaan dan televisi di ruang tunggu 3. Nomor antrian elektronik 4. Loket Pelayanan (Loket Informasi dan Pengaduan,

		<p>Loket entry data, dan Loket Pengambilan).</p> <ol style="list-style-type: none"> 5. Loket Pembayaran/ Kasir 6. Brosur dan Banner informasi 7. Kotak saran / pengaduan 8. Air Mineral 9. Tempat Charger HP 10. Toilet Umum 11. Akses bagi disabilitas (ram, kursi roda dan toilet untuk penyandang disabilitas) 12. Ruang Laktasi 13. Musholla 14. Areal parkir 15. Alat Pemadam Kebakaran (APAR) 16. Ruang Bermain 17. Telepon dan Faximili 18. Almari Dokumen 19. Rak Arsip 20. Komputer dan Printer 21. Alat Tulis Kantor 22. Mobil dan Sepeda Motor 23. Genset 24. Aplikasi PBB P2
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kepala Badan 2. Kabid Penagihan dan Pengawasan 3. Kabid Pendataan dan Penilaian 4. Kasubbid Pelayanan dan Keberatan 5. Customer Service 6. Front Office 7. Petugas Input Data 8. Petugas Penyerahan Berkas 9. Kasir
4.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dilaksanakan secara berjenjang oleh atasan langsung hingga Kepala Dinas 2. Asisten Setda Kota Banjarmasin 3. Inspektorat Kota Banjarmasin 4. Sekretaris Daerah Kota Banjarmasin
5.	Jumlah Pelaksana	9 (sembilan) orang
6.	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Diwujudkan dalam kualitas proses layanan dan produk layanan yang didukung oleh petugas yang berkompeten di bidang tugasnya dengan perilaku pelayan yang santun terampil, cepat dan tepat. 2. Adanya jaminan bebas dari Praktek KKN / pungli
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Keamanan produk layanan dijamin dengan menggunakan kertas khusus ber Kop Pemko Banjarmasin 2. Dokumen SPPT PBB Ekstensifikasi dibubuhi tanda tangan, cap basah, dan dibarcode sehingga dijamin keasliannya.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Evaluasi kinerja dilakukan melalui Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dengan mekanisme, sebagai berikut : <ol style="list-style-type: none"> a. Setiap pemohon yang akan diberikan formulir SKM untuk diisi b. Pengumpulan dan pengolahan data c. Analisa data dan evaluasi d. Tindak lanjut hasil evaluasi

		2. Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan
--	--	---

2. Pelayanan Mutasi PBB P2

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)

No	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Fotocopy KTP Pemohon 2. Asli / Fotocopy SPPT Tahun.. 3. Fotocopy Surat Kepemilikan Tanah (Sertifikat, SKKT, Sporadik) 4. Fotocopy Akta Jual Beli / Kwitansi Pembelian 5. Foto Visual Objek Pajak 6. Fotocopy Bukti Lunas Pembayaran 7. Fotocopy IMB
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mengambil Nomor Antrian 2. Menunggu panggilan sesuai nomor antrian 3. Menyerahkan berkas dan memeriksa kelengkapan : 4. Jika berkas lengkap diinput dan diberi tanda terima 5. Jika tidak lengkap, berkas di kembalikan ke pemohon untuk dilengkapi 6. Pemeriksaan berkas / dokumen kelengkapan dan kebenaran dengan pengecekan ke lapangan guna memeriksa kesesuaian dokumen dengan fakta dilapangan 7. Jika berkas / dokumen permohonan tidak memenuhi syarat administrasi dan teknis, maka permohonan akan ditolak dengan diterbitkan surat penolakan dan surat dikirim/ disampaikan kepada pemohon; 8. Jika berkas/ dokumen permohonan memenuhi syarat administrasi dan teknis, maka permohonan akan diproses lebih lanjut sampai pencetakan dan Penandatanganan SPPT PBB Mutasi 9. Verifikasi berkas dan pencetakan SPPT PBB Mutasi 10. Penandatanganan SPPT PBB Mutasi 11. Pemberitahuan kepada Wajib Pajak bahwa SPPT PBB sudah selesai 12. Dokumentasi berkas 13. Penyerahan blanko kuesioner SKM untuk diisi oleh pemohon, selanjutnya petugas di loket pengambilan menyerahkan dokumen SPPT PBB Mutasi kepada pemohon 14. Pembayaran PBB di Kasir
3.	Jangka Waktu Pelayanan	Paling lama 7 (tujuh) hari kerja terhitung sejak permohonan dan persyaratan diterima dengan benar dan lengkap.
4.	Biaya Pelayanan/Tarif	Tidak dipungut biaya/ Pajak Sesuai Peraturan Daerah
5.	Produk Layanan	SPPT PBB Mutasi

6.	Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none">1. Pengaduan langsung / lisan Disampaikan dengan datang langsung kepada petugas pengaduan/ Kasubbid Pelayanan Dan Keberatan2. Pengaduan Tidak Langsung, melalui :<ul style="list-style-type: none">- Surat ditujukan kepada Kepala Bakeuda dengan alamat Jl. Pramuka Tirta Dharma Komp. PDAM Bandarmasih Banjarmasin No.17 Rt.9 Banjarmasin- Kotak saran / pengaduan- Telepon / Fax (0511)4281293, 6742525- Website : dispenda.banjarmasinkota.go.id- Email : hanwasbakeudabjm@gmail.com3. Penyelesaian Pengaduan Pelayanan Publik berdasarkan SK Kepala Badan Keuangan
----	--	---

B. Komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)

No	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah 2. Peraturan Daerah Kota Banjarmasin Nomor 9 Tahun 2011 tentang Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan 3. Peraturan Daerah Kota Banjarmasin Nomor 29 Tahun 2014 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Kota Banjarmasin Nomor 9 Tahun 2011 tentang Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan 4. Peraturan Walikota Banjarmasin Nomor 57 Tahun 2012 tentang Tata Cara Pendaftaran dan Pendataan Objek dan Subjek Pajak Bumi dan Bangunan Perkotaan 5. Peraturan Walikota Banjarmasin Nomor 11 Tahun 2016 tentang Petunjuk Teknis Pelaksanaan Pendataan dan Pendaftaran Obyek Dan Subyek Pajak Bumi Dan Bangunan Perkotaan Kota Banjarmasin Tahun 2016 6. Peraturan Walikota Banjarmasin Nomor 12 Tahun 2017 tentang Perubahan Atas Peraturan Walikota Nomor 11 Tahun 2016 Tentang Petunjuk Teknis Pelaksanaan Pendataan dan Pendaftaran Obyek dan Subyek
2.	Sarana dan Prasarana, dan / atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang Tunggu pemohon dilengkapi dengan AC dan CCTV serta berpengharum ruangan 2. Kursi, meja, bahan bacaan dan televisi di ruang tunggu 3. Nomor antrian elektronik 4. Loker Pelayanan (Loker Informasi dan Pengaduan, Loker entry data, dan Loker Pengambilan). 5. Loker Pembayaran/ Kasir 6. Brosur dan Banner informasi 7. Kotak saran / pengaduan 8. Air Mineral 9. Tempat Charger HP 10. Toilet Umum 11. Akses bagi disabilitas (ram, kursi roda dan toilet untuk penyandang disabilitas) 12. Ruang Laktasi 13. Musholla 14. Areal parkir 15. Alat Pemadam Kebakaran (APAR) 16. Ruang Bermain 17. Telepon dan Faximili 18. Almari Dokumen 19. Rak Arsip 20. Komputer dan Printer 21. Alat Tulis Kantor 22. Mobil dan Sepeda Motor 23. Genset 24. Aplikasi PBB P2
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kepala Badan 2. Kabid Penagihan dan Pengawasan 3. Kabid Pendataan dan Penilaian 4. Kasubbid Pelayanan dan Keberatan 5. Customer Service 6. Front Office 7. Petugas Input Data 8. Petugas Penyerahan Berkas 9. Kasir

4.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dilaksanakan secara berjenjang oleh atasan langsung hingga Kepala Dinas 2. Asisten Setda Kota Banjarmasin 3. Inspektorat Kota Banjarmasin 4. Sekretaris Daerah Kota Banjarmasin
5.	Jumlah Pelaksana	9 (sembilan) orang
6.	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Diwujudkan dalam kualitas proses layanan dan produk layanan yang didukung oleh petugas yang berkompoten di bidang tugasnya dengan perilaku pelayanan yang santun terampil, cepat dan tepat. 2. Adanya jaminan bebas dari Praktek KKN / pungli
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Keamanan produk layanan dijamin dengan menggunakan kertas khusus ber Kop Pemko Banjarmasin 2. Dokumen SPPT PBB Mutasi dibubuhi tanda tangan, cap basah, dan dibarcode sehingga dijamin keasliannya.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Evaluasi kinerja dilakukan melalui Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dengan mekanisme, sebagai berikut : <ol style="list-style-type: none"> a. Setiap pemohon yang akan diberikan formulir SKM untuk diisi b. Pengumpulan dan pengolahan data c. Analisa data dan evaluasi d. Tindak lanjut hasil evaluasi 2. Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan

3. Pelayanan Salinan PBB P2

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)

No	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Fotocopy KTP Pemohon 2. Fotocopy Bukti Lunas Pembayaran
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mengambil Nomor Antrian 2. Menunggu panggilan sesuai nomor antrian 3. Cetak Salinan 4. Penandatanganan SPPT PBB Salinan 5. Pemberitahuan kepada wajib pajak bahwa SPPT PBB Salinan sudah selesai 6. Dokumentasi berkas 7. Menyerahkan SPPT PBB Salinan
3.	Jangka Waktu Pelayanan	Paling lama 2 (dua) hari kerja terhitung sejak permohonan dan persyaratan diterima dengan benar dan lengkap.
4.	Biaya Pelayanan/Tarif	Tidak Dipungut Biaya/ Pajak Sesuai Peraturan Daerah
5.	Produk Layanan	SPPT PBB Salinan
6.	Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan langsung / lisan Disampaikan dengan datang langsung kepada petugas pengaduan/ Kasubbid Pelayanan Dan Keberatan 2. Pengaduan Tidak Langsung, melalui : <ul style="list-style-type: none"> - Surat ditujukan kepada Kepala Bakeuda dengan alamat Jl. Pramuka Tirta Dharma Komp. PDAM Bandarmasih Banjarmasin No.17 Rt.9 Banjarmasin - Kotak saran / pengaduan - Telepon / Fax (0511)4281293, 6742525

		<ul style="list-style-type: none"> - Website : dispenda.banjarmasinkota.go.id - Email : hanwasbakeudabjm@gmail.com <p>3. Penyelesaian Pengaduan Pelayanan Publik berdasarkan SK Kepala Badan Keuangan</p>
--	--	---

B. Komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)

No	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah 2. Peraturan Daerah Kota Banjarmasin Nomor 9 Tahun 2011 tentang Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan 3. Peraturan Daerah Kota Banjarmasin Nomor 29 Tahun 2014 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Kota Banjarmasin Nomor 9 Tahun 2011 tentang Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan 4. Peraturan Walikota Banjarmasin Nomor 56 Tahun 2012 tentang Bentuk dan Isi Formulir Surat Pemberitahuan Pajak Terutang dan Surat Setoran Pajak Daerah Pajak Bumi Dan Bangunan Perkotaan
2.	Sarana dan Prasarana, dan / atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang Tunggu pemohon dilengkapi dengan AC dan CCTV serta berpengharum ruangan 2. Kursi, meja, bahan bacaan dan televisi di ruang tunggu 3. Nomor antrian elektronik 4. Loker Pelayanan (Loker Informasi dan Pengaduan, Loker entry data, dan Loker Pengambilan). 5. Loker Pembayaran/ Kasir 6. Brosur dan Banner informasi 7. Kotak saran / pengaduan 8. Air Mineral 9. Tempat Charger HP 10. Toilet Umum 11. Akses bagi disabilitas (ram, kursi roda dan toilet untuk penyandang disabilitas) 12. Ruang Laktasi 13. Musholla 14. Areal parkir 15. Alat Pemadam Kebakaran (APAR) 16. Ruang Bermain 17. Telepon dan Faximili 18. Almari Dokumen 19. Rak Arsip 20. Komputer dan Printer 21. Alat Tulis Kantor 22. Mobil dan Sepeda Motor 23. Genset 24. Aplikasi PBB P2
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kepala Badan 2. Kabid Penagihan dan Pengawasan 3. Kabid Pendataan dan Penilaian 4. Kasubbid Pelayanan dan Keberatan 5. Customer Service 6. Front Office 7. Petugas Penyerahan Berkas 8. Kasir
4.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dilaksanakan secara berjenjang oleh atasan langsung hingga Kepala Dinas 2. Asisten Setda Kota Banjarmasin 3. Inspektorat Kota Banjarmasin 4. Sekretaris Daerah Kota Banjarmasin

5.	Jumlah Pelaksana	8 (delapan) orang
6.	Jaminan Pelayanan	1. Diwujudkan dalam kualitas proses layanan dan produk layanan yang didukung oleh petugas yang berkompeten di bidang tugasnya dengan perilaku pelayan yang santun terampil, cepat dan tepat. 2. Adanya jaminan bebas dari Praktek KKN / pungli
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan	1. Keamanan produk layanan dijamin dengan menggunakan kertas khusus ber Kop Pemko Banjarmasin 2. Dokumen SPPT PBB Salinan dibubuhi tanda tangan, cap basah, dan dibarcode sehingga dijamin keasliannya.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Evaluasi kinerja dilakukan melalui Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dengan mekanisme, sebagai berikut : a. Setiap pemohon yang akan diberikan formulir SKM untuk diisi b. Pengumpulan dan pengolahan data c. Analisa data dan evaluasi d. Tindak lanjut hasil evaluasi 2. Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan

4. Pelayanan Pembatalan PBB P2

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)

No	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	1. Asli SPPT PBB yang diajukan Pembatalan 2. KTP 3. Formulir SPOP/ LSPOP 4. Surat Keterangan Ketua RT 5. Kelengkapan Lain Yang Berhubungan Dengan Alasan Pembatalan
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Mengambil Nomor Antrian 2. Menunggu panggilan sesuai nomor antrian 3. Menyerahkan berkas dan memeriksa kelengkapan : a. Jika berkas lengkap diinput dan diberi tanda terima b. Jika tidak lengkap, berkas di kembalikan ke pemohon untuk dilengkapi 4. Melaksanakan Survey Lapangan 5. Membuat Rekap Pembatalan 6. Membuat Surat Keputusan Pembatalan 7. Pelaksanaan Pembatalan di Database pada akhir tahun
3.	Jangka Waktu Pelayanan	Dilaksanakan pada akhir tahun setelah SK Pembatalan ditandatangani Kepala Badan
4.	Biaya Pelayanan/Tarif	Tidak Dipungut Biaya/ Pajak Sesuai Peraturan Daerah
5.	Produk Layanan	SK Pembatalan PBB P2
6.	Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan	1. Pengaduan langsung / lisan Disampaikan dengan datang langsung kepada petugas pengaduan/ Kasubbid Pelayanan Dan Keberatan 2. Pengaduan Tidak Langsung, melalui : - Surat ditujukan kepada Kepala Bakeuda dengan alamat Jl. Pramuka Tirta Dharma Komp. PDAM Bandarmasih Banjarmasin No.17 Rt.9 Banjarmasin - Kotak saran / pengaduan

		<ul style="list-style-type: none"> - Telepon / Fax (0511)4281293, 6742525 - Website : dispenda.banjarmasinkota.go.id - Email : hanwasbakeudabjm@gmail.com <p>3. Penyelesaian Pengaduan Pelayanan Publik berdasarkan SK Kepala Badan Keuangan</p>
--	--	---

B. Komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)

No	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah 2. Peraturan Daerah Kota Banjarmasin Nomor 9 Tahun 2011 tentang Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan 3. Peraturan Daerah Kota Banjarmasin Nomor 29 Tahun 2014 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Kota Banjarmasin Nomor 9 Tahun 2011 tentang Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan 4. Peraturan Walikota Banjarmasin Nomor 57 Tahun 2012 tentang Tata Cara Pendaftaran dan Pendataan Objek dan Subjek Pajak Bumi dan Bangunan Perkotaan 5. Peraturan Walikota Banjarmasin Nomor 11 Tahun 2016 tentang Petunjuk Teknis Pelaksanaan Pendataan dan Pendaftaran Obyek Dan Subyek Pajak Bumi Dan Bangunan Perkotaan Kota Banjarmasin Tahun 2016 6. Peraturan Walikota Banjarmasin Nomor 12 Tahun 2017 tentang Perubahan Atas Peraturan Walikota Nomor 11 Tahun 2016 Tentang Petunjuk Teknis Pelaksanaan Pendataan dan Pendaftaran Obyek dan Subyek
2.	Sarana dan Prasarana, dan / atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang Tunggu pemohon dilengkapi dengan AC dan CCTV serta berpengharum ruangan 2. Kursi, meja, bahan bacaan dan televisi di ruang tunggu 3. Nomor antrian elektronik 4. Loker Pelayanan (Loker Informasi dan Pengaduan, Loker entry data, dan Loker Pengambilan). 5. Loker Pembayaran/ Kasir 6. Brosur dan Banner informasi 7. Kotak saran / pengaduan 8. Air Mineral 9. Tempat Charger HP 10. Toilet Umum 11. Akses bagi disabilitas (ram, kursi roda dan toilet untuk penyandang disabilitas) 12. Ruang Laktasi 13. Musholla 14. Areal parkir 15. Alat Pemadam Kebakaran (APAR) 16. Ruang Bermain 17. Telepon dan Faximili 18. Almari Dokumen 19. Rak Arsip 20. Komputer dan Printer 21. Alat Tulis Kantor 22. Mobil dan Sepeda Motor 23. Genset 24. Aplikasi PBB P2
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kepala Badan 2. Kabid Penagihan dan Pengawasan 3. Kabid Pendataan dan Penilaian

		<ol style="list-style-type: none"> 4. Kasubbid Pelayanan dan Keberatan 5. Customer Service 6. Front Office 7. Petugas Operator Console 8. Kasir
4.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dilaksanakan secara berjenjang oleh atasan langsung hingga Kepala Dinas 2. Asisten Setda Kota Banjarmasin 3. Inspektorat Kota Banjarmasin 4. Sekretaris Daerah Kota Banjarmasin
5.	Jumlah Pelaksana	8 (delapan) orang
6.	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Diwujudkan dalam kualitas proses layanan dan produk layanan yang didukung oleh petugas yang berkompoten di bidang tugasnya dengan perilaku pelayan yang santun terampil, cepat dan tepat. 2. Adanya jaminan bebas dari Praktek KKN / pungli
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Keamanan produk layanan dijamin dengan menggunakan kertas khusus ber Kop Pemko Banjarmasin 2. Dokumen SK Pembatalan PBB dibubuhi tanda tangan, cap basah, sehingga dijamin keasliannya.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Evaluasi kinerja dilakukan melalui Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dengan mekanisme, sebagai berikut : <ol style="list-style-type: none"> a. Setiap pemohon yang akan diberikan formulir SKM untuk diisi b. Pengumpulan dan pengolahan data c. Analisa data dan evaluasi d. Tindak lanjut hasil evaluasi 2. Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan

5. Pelayanan Pengurangan PBB P2

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)

No	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Fotocopy SPPT PBB Tahun 2017 2. Fotocopy Bukti Lunas PBB Tahun Sebelumnya 3. Surat Kuasa (dalam hal surat permohonan tidak ditandatangani wajib pajak) 4. Fotocopy KTP dan Kartu Keluarga Yang Masih Berlaku 5. Fotocopy Sertifikat 6. Fotocopy Slip Gaji / Keterangan gaji 7. Fotocopy rekening listrik, PDAM dan Telepon 8. Fotocopy SK Pensiun (bagi pensiunan) 9. Surat Keterangan dan Lurah (bagi yang tidak memiliki penghasilan / tidak bekerja)
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mengambil Nomor Antrian 2. Menunggu panggilan sesuai nomor antrian 3. Menyerahkan berkas dan memeriksa kelengkapan : <ol style="list-style-type: none"> a. Jika berkas lengkap diinput dan diberi tanda terima b. Jika tidak lengkap, berkas di kembalikan ke pemohon untuk dilengkapi 4. Verifikasi berkas dan pencetakan Laporan Hasil Penelitian Pengurangan PBB 5. Penandatanganan Laporan Hasil Penelitian Pengurangan PBB 6. Pencetakan Surat Keputusan Pengurangan PBB 7. Input Pengurangan PBB 8. Pemberitahuan kepada wajib pajak

3.	Jangka Waktu Pelayanan	Paling lama 15 (limabelas) hari kerja terhitung sejak permohonan dan persyaratan diterima dengan benar dan lengkap.
4.	Biaya Pelayanan/Tarif	Tidak Dipungut Biaya/ Pajak Sesuai Peraturan Daerah
5.	Produk Layanan	SK Pengurangan PBB P2
6.	Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan langsung / lisan Disampaikan dengan datang langsung kepada petugas pengaduan/ Kasubbid Pelayanan Dan Keberatan. 2. Pengaduan Tidak Langsung, melalui : <ul style="list-style-type: none"> - Surat ditujukan kepada Kepala Bakeuda dengan alamat Jl. Pramuka Tirta Dharma Komp. PDAM Bandarmasih Banjarmasin No.17 Rt.9 Banjarmasin - Kotak saran / pengaduan - Telepon / Fax (0511)4281293, 6742525 - Website : dispenda.banjarmasinkota.go.id - Email : hanwasbakeudabjm@gmail.com 3. Penyelesaian Pengaduan Pelayanan Publik berdasarkan SK Walikota Banjarmasin

B. Komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)

No	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah 2. Peraturan Daerah Kota Banjarmasin Nomor 9 Tahun 2011 tentang Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan 3. Peraturan Daerah Kota Banjarmasin Nomor 29 Tahun 2014 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Kota Banjarmasin Nomor 9 Tahun 2011 tentang Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan 4. Peraturan Walikota Banjarmasin Nomor 21 Tahun 2012 tentang Tata Cara Pemberian Pengurangan Pajak Bumi dan Bangunan Perkotaan 5. Peraturan Walikota Banjarmasin Nomor 3 Tahun 2015 tentang Perubahan Atas Peraturan Walikota Banjarmasin Nomor 21 Tahun 2012 tentang Tata Cara Pemberian Pengurangan Pajak Bumi Dan Bangunan Perkotaan
2.	Sarana dan Prasarana, dan / atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang Tunggu pemohon dilengkapi dengan AC dan CCTV serta berpengharum ruangan 2. Kursi, meja, bahan bacaan dan televisi di ruang tunggu 3. Nomor antrian elektronik 4. Loker Pelayanan (Loker Informasi dan Pengaduan, Loker entry data, dan Loker Pengambilan). 5. Loker Pembayaran/ Kasir 6. Brosur dan Banner informasi 7. Kotak saran / pengaduan 8. Air Mineral 9. Tempat Charger HP 10. Toilet Umum 11. Akses bagi disabilitas (ram, kursi roda dan toilet untuk penyandang disabilitas) 12. Ruang Laktasi 13. Musholla 14. Areal parkir 15. Alat Pemadam Kebakaran (APAR) 16. Ruang Bermain

		17. Telepon dan Faximili 18. Almari Dokumen 19. Rak Arsip 20. Komputer dan Printer 21. Alat Tulis Kantor 22. Mobil dan Sepeda Motor 23. Genset 24. Aplikasi PBB P2
3.	Kompetensi Pelaksana	1. Kepala Dinas 2. Kabid Penagihan dan Pengawasan 3. Kabid Pendataan dan Penilaian 4. Kasubbid Pelayanan dan Keberatan 5. Customer Service 6. Front Office 7. Petugas Penyerahan Berkas 8. Kasir
4.	Pengawasan Internal	1. Dilaksanakan secara berjenjang oleh atasan langsung hingga Kepala Dinas 2. Asisten Setda Kota Banjarmasin 3. Inspektorat Kota Banjarmasin 4. Sekretaris Daerah Kota Banjarmasin
5.	Jumlah Pelaksana	8 (delapan) orang
6.	Jaminan Pelayanan	1. Diwujudkan dalam kualitas proses layanan dan produk layanan yang didukung oleh petugas yang berkompeten di bidang tugasnya dengan perilaku pelayan yang santun terampil, cepat dan tepat. 2. Adanya jaminan bebas dari Praktek KKN / pungli
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan	1. Keamanan produk layanan dijamin dengan menggunakan kertas khusus ber Kop Pemko Banjarmasin 2. Dokumen SK Pengurangan PBB P2 dibubuhi tanda tangan, cap basah, sehingga dijamin keasliannya.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Evaluasi kinerja dilakukan melalui Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dengan mekanisme, sebagai berikut : a. Setiap pemohon yang akan diberikan formulir SKM untuk diisi b. Pengumpulan dan pengolahan data c. Analisa data dan evaluasi d. Tindak lanjut hasil evaluasi 2. Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan

6. Pelayanan Mobil Keliling (Pembayaran Dan Informasi PBB P2)

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)

No	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	1. SPPT PBB P2 2. SSPD PBB P2
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Mengambil Nomor Antrian 2. Menunggu panggilan sesuai nomor antrian 3. Menyerahkan SPPT PBB 4. Menginput Data SPPT PBB 5. Mencetak SSPD PBB 6. Pembayaran PBB ke petugas 9. Validasi / Paraf SSPD PBB 10. Menyerahkan SSPD PBB 11. Memberikan Informasi yang diperlukan oleh wajib pajak.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	5 (lima) menit jika persyaratan diterima dengan benar dan lengkap.

4.	Biaya Pelayanan/Tarif	Tidak Dipungut Biaya/ Pajak Sesuai Peraturan Daerah
5.	Produk Layanan	SSPD PBB Tervalidasi
6.	Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan langsung / lisan Disampaikan dengan datang langsung kepada petugas pengaduan/ Kasubbid Pelayanan Dan Keberatan. 2. Pengaduan Tidak Langsung, melalui : <ul style="list-style-type: none"> - Surat ditujukan kepada Kepala Bakeuda dengan alamat Jl. Pramuka Tirta Dharma Komp. PDAM Bandarmasih Banjarmasin No.17 Rt.9 Banjarmasin - Kotak saran / pengaduan - Telepon / Fax (0511)4281293, 6742525 - Website : dispenda.banjarmasinkota.go.id - Email : hanwasbakeudabjm@gmail.com 3. Penyelesaian Pengaduan Pelayanan Publik berdasarkan SK Walikota Banjarmasin

B. Komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)

No	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah 2. Peraturan Daerah Kota Banjarmasin Nomor 9 Tahun 2011 tentang Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan 3. Peraturan Daerah Kota Banjarmasin Nomor 29 Tahun 2014 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Kota Banjarmasin Nomor 9 Tahun 2011 tentang Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan 4. Peraturan Walikota Banjarmasin Nomor 56 Tahun 2012 tentang Bentuk dan Isi Formulir Surat Pemberitahuan Pajak Terutang dan Surat Setoran Pajak Daerah Pajak Bumi Dan Bangunan Perkotaan 5. Peraturan Walikota Banjarmasin Nomor 19 Tahun 2016 tentang Tata Cara Pembayaran dan Penagihan Pajak Bumi Dan Bangunan Perkotaan
2.	Sarana dan Prasarana, dan / atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mobil Pelayanan Keliling 2. Kursi, meja 3. Nomor antrian manual 4. Laptop 5. Printer 6. Modem Paket Data 7. Alat Tulis Kantor 8. Kabel Listrik 9. Kipas Angin 10. Brosur dan Banner informasi 11. Kotak saran / pengaduan 12. Air Mineral 13. Aplikasi PBB P2
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kepala Dinas 2. Kabid Penagihan dan Pengawasan 3. Kabid Pendataan dan Penilaian 4. Kasubbid Pelayanan dan Keberatan 5. Petugas Mobil Keliling 6. Kasir
4.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dilaksanakan secara berjenjang oleh atasan langsung hingga Kepala Dinas 2. Asisten Setda Kota Banjarmasin 3. Inspektorat Kota Banjarmasin

		4. Sekretaris Daerah Kota Banjarmasin
5.	Jumlah Pelaksana	6 (enam) orang
6.	Jaminan Pelayanan	1. Diwujudkan dalam kualitas proses layanan dan produk layanan yang didukung oleh petugas yang berkompeten di bidang tugasnya dengan perilaku pelayan yang santun terampil, cepat dan tepat. 2. Adanya jaminan bebas dari Praktek KKN / pungli
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan	1. Keamanan produk layanan dijamin dengan menggunakan kertas khusus ber Kop Pemko Banjarmasin 2. Dokumen SSPD PBB dibubuhi tanda tangan, cap basah, dan dibarcode sehingga dijamin keasliannya.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Evaluasi kinerja dilakukan melalui Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dengan mekanisme, sebagai berikut : a. Setiap pemohon yang akan diberikan formulir SKM untuk diisi b. Pengumpulan dan pengolahan data c. Analisa data dan evaluasi d. Tindak lanjut hasil evaluasi 2. Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan

II. Pelayanan Bea Perolehan Hak Atas Tanah Dan Bangunan (BPHTB)

1. Pelayanan Keberatan NJOP

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)

No	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	1. Asli SPPT PBB yang diajukan keberatan 2. Fotocopy Identitas Wajib Pajak 3. Lunas PBB tahun sebelumnya 4. Softcopy Surat Tanah/ IMB 5. Fotocopy PBB tetangga
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Mengambil Nomor Antrian 2. Menunggu panggilan sesuai nomor antrian 3. Menyerahkan berkas dan memeriksa kelengkapan : a. Jika berkas lengkap diinput dan diberi tanda terima b. Jika tidak lengkap, berkas di kembalikan ke pemohon untuk dilengkapi 4. Verifikasi berkas dan pencetakan SPPT PBB Mutasi 5. Penandatanganan SPPT PBB Mutasi 6. Membarcoda dan pendokumentasian (mensentempel) 7. Menyerahkan SPPT PBB Mutasi
3.	Jangka Waktu Pelayanan	Paling lama 7 (tujuh) hari kerja terhitung sejak permohonan dan persyaratan diterima dengan benar dan lengkap.
4.	Biaya Pelayanan/Tarif	Tidak Dipungut Biaya/ Pajak Sesuai Peraturan Daerah
5.	Produk Layanan	Mutasi PBB
6.	Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan	1. Pengaduan langsung / lisan Disampaikan dengan datang langsung kepada petugas pengaduan/ Kasubbid Pelayanan Dan Keberatan. 2. Pengaduan Tidak Langsung, melalui : - Surat ditujukan kepada Kepala Bakeuda

		<p>dengan alamat Jl. Pramuka Tirta Dharma Komp. PDAM Bandarmasih Banjarmasin No.17 Rt.9 Banjarmasin</p> <ul style="list-style-type: none"> - Kotak saran / pengaduan - Telepon / Fax (0511)4281293, 6742525 - Website : dispenda.banjarmasinkota.go.id - Email : hanwasbakeudabjm@gmail.com <p>3. Penyelesaian Pengaduan Pelayanan Publik berdasarkan SK Kepala Badan Keuangan</p>
--	--	--

B. Komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)

No	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah 2. Peraturan Daerah Kota Banjarmasin Nomor 9 Tahun 2011 tentang Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan 3. Peraturan Daerah Kota Banjarmasin Nomor 29 Tahun 2014 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Kota Banjarmasin Nomor 9 Tahun 2011 tentang Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan 4. Peraturan Walikota Banjarmasin Nomor 20 Tahun 2012 Tentang Tata Cara Pengajuan Dan Penyelesaian Keberatan Pajak Bumi Dan Bangunan Perkotaan.
	Sarana dan Prasarana, dan / atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang Tunggu pemohon dilengkapi dengan AC dan CCTV serta berpengharum ruangan 2. Kursi, meja, bahan bacaan dan televisi di ruang tunggu 3. Nomor antrian elektronik 4. Loker Pelayanan (Loker Informasi dan Pengaduan, Loker entry data, dan Loker Pengambilan). 5. Loker Pembayaran/ Kasir 6. Brosur dan Banner informasi 7. Kotak saran / pengaduan 8. Air Mineral 9. Tempat Charger HP 10. Toilet Umum 11. Akses bagi disabilitas (ram, kursi roda dan toilet untuk penyandang disabilitas) 12. Ruang Laktasi 13. Musholla 14. Areal parkir 15. Alat Pemadam Kebakaran (APAR) 16. Ruang Bermain 17. Telepon dan Faximili 18. Almari Dokumen 19. Rak Arsip 20. Komputer dan Printer 21. Alat Tulis Kantor 22. Mobil dan Sepeda Motor 23. Genset 24. Aplikasi MAPPADA dan SAPP
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kepala Dinas 2. Kabid Penagihan dan Pengawasan 3. Kabid Pendataan dan Penilaian 4. Kasubbid Pelayanan dan Keberatan 5. Customer Service 6. Front Office 7. Petugas Penyerahan Berkas

4.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dilaksanakan secara berjenjang oleh atasan langsung hingga Kepala Dinas 2. Asisten Setda Kota Banjarmasin 3. Inspektorat Kota Banjarmasin 4. Sekretaris Daerah Kota Banjarmasin
5.	Jumlah Pelaksana	7(tujuh) orang
6.	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Diwujudkan dalam kualitas proses layanan dan produk layanan yang didukung oleh petugas yang berkompeten di bidang tugasnya dengan perilaku pelayan yang santun terampil, cepat dan tepat. 2. Adanya jaminan bebas dari Praktek KKN / pungli
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Keamanan produk layanan dijamin dengan menggunakan kertas khusus ber Kop Pemko Banjarmasin 2. Dokumen SPPT PBB Mutasi dibubuhi tanda tangan, cap basah, dan dibarcode sehingga dijamin keasliannya.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Evaluasi kinerja dilakukan melalui Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dengan mekanisme, sebagai berikut : <ol style="list-style-type: none"> a. Setiap pemohon yang akan diberikan formulir SKM untuk diisi b. Pengumpulan dan pengolahan data c. Analisa data dan evaluasi d. Tindak lanjut hasil evaluasi 2. Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan

2. Pelayanan BPHTB Jual Beli

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)

No	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Fotocopy PBB dan Bukti Lunas PBB 2. Fotocopy Sertifikat 3. Surat Pernyataan dari Wajib Pajak 4. Fotocopy Surat Kesepakatan Penjual Dan Pembeli 5. Fotocopy KTP Penjual dan Pembeli 6. Fotocopy KK Penjual dan Pembeli 7. Fotocopy Obyek Pajak (Tanah/Bangunan)
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mengambil Nomor Antrian 2. Menunggu panggilan sesuai nomor antrian 3. Menyerahkan berkas dan memeriksa kelengkapan : <ol style="list-style-type: none"> a. Jika berkas lengkap diinput dan diberi tanda terima, jika diperlukan dilakukan penelitian lapangan b. Jika tidak lengkap, berkas di kembalikan ke pemohon untuk dilengkapi 4. Wajib Pajak menyerahkan form SSPD BPHTB yang telah diberi stempel/tanda tangan Notaris/PPAT 5. Penyerahan Form SSPD BPHTB yang telah di validasi 6. Pembayaran BPHTB 7. Penelitian berkas BPHTB
3.	Jangka Waktu Pelayanan	Paling lama 2 (dua) hari kerja terhitung sejak permohonan dan persyaratan diterima dengan benar dan lengkap, (apabila dilakukan survey lapangan menjadi 5 (lima) hari kerja)
4.	Biaya Pelayanan/Tarif	Tidak Dipungut Biaya/ Pajak Sesuai Peraturan Daerah

5.	Produk Layanan	SSPD BPHTB yang telah di validasi
6.	Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan langsung / lisan Disampaikan dengan datang langsung kepada petugas pengaduan/ Kasubbid Pelayanan Dan Keberatan. 2. Pengaduan Tidak Langsung, melalui : <ul style="list-style-type: none"> - Surat ditujukan kepada Kepala Bakeuda dengan alamat Jl. Pramuka Tirta Dharma Komp. PDAM Bandarmasih Banjarmasin No.17 Rt.9 Banjar - masin - Kotak saran / pengaduan - Telepon / Fax (0511)4281293, 6742525 - Website : dispenda.banjarmasinkota.go.id - Email : hanwasbakeudabjm@gmail.com 3. Penyelesaian Pengaduan Pelayanan Publik berdasarkan SK Kepala Badan Keuangan

B. Komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)

No	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah 2. Peraturan Daerah Kota Banjarmasin Nomor 20 Tahun 2010 Tentang Bea Perolehan Hak Atas Tanah dan Bangunan (BPHTB) 3. Peraturan Daerah Kota Banjarmasin Nomor 28 Tahun 2014 Tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Kota Banjarmasin Nomor 20 Tahun 2010 Tentang Bea Perolehan Hak Atas Tanah dan Bangunan (BPHTB) 4. Peraturan Walikota Banjarmasin Nomor 38 Tahun 2010 Tentang Sistem dan Prosedur Pemungutan Bea Perolehan Hak Atas Tanah Dan Bangunan (BPHTB) 5. Peraturan Walikota Nomor 11 Tahun 2017 Tentang Perubahan Atas Peraturan Walikota Nomor 38 Tahun 2010 Tentang Sistem dan Prosedur Pemungutan Bea Perolehan Hak Atas Tanah Dan Bangunan (BPHTB)
2.	Sarana dan Prasarana, dan / atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang Tunggu pemohon dilengkapi dengan AC dan CCTV serta berpengharum ruangan 2. Kursi, meja, bahan bacaan dan televisi di ruang tunggu 3. Nomor antrian elektronik 4. Loker Pelayanan (Loker Informasi dan Pengaduan, Loker entry data, dan Loker Pengambilan). 5. Loker Pembayaran/ Kasir 6. Brosur dan Banner informasi 7. Kotak saran / pengaduan 8. Air Mineral 9. Tempat Charger HP 10. Toilet Umum 11. Akses bagi disabilitas (ram, kursi roda dan toilet untuk penyandang disabilitas) 12. Ruang Laktasi 13. Musholla 14. Areal parkir 15. Alat Pemadam Kebakaran (APAR) 16. Ruang Bermain

		17. Telepon dan Faximili 18. Almari Dokumen 19. Rak Arsip 20. Komputer dan Printer 21. Alat Tulis Kantor 22. Mobil dan Sepeda Motor 23. Genset 24. Aplikasi BPHTB
3.	Kompetensi Pelaksana	1. Kepala Badan 2. Kabid Penagihan dan Pengawasan 3. Kabid Pendataan dan Penilaian 4. Kasi Penetapan 5. Kasubbid Pelayanan dan Keberatan 6. Customer Service 7. Front Office 8. Petugas Penyerahan Berkas 9. Kasir
4.	Pengawasan Internal	1. Dilaksanakan secara berjenjang oleh atasan langsung hingga Kepala Dinas 2. Asisten Setda Kota Banjarmasin 3. Inspektorat Kota Banjarmasin 4. Sekretaris Daerah Kota Banjarmasin
5.	Jumlah Pelaksana	9 (sembilan) orang
6.	Jaminan Pelayanan	1. Diwujudkan dalam kualitas proses layanan dan produk layanan yang didukung oleh petugas yang berkompeten di bidang tugasnya dengan perilaku pelayan yang santun terampil, cepat dan tepat. 2. Adanya jaminan bebas dari Praktek KKN / pungli
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan	1. Keamanan produk layanan dijamin dengan menggunakan kertas khusus ber Kop Pemko Banjarmasin 2. Dokumen BPHTB Jual Beli dibubuhi tanda tangan dan cap basah sehingga dijamin keasliannya.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Evaluasi kinerja dilakukan melalui Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dengan mekanisme, sebagai berikut : a. Setiap pemohon yang akan diberikan formulir SKM untuk diisi b. Pengumpulan dan pengolahan data c. Analisa data dan evaluasi d. Tindak lanjut hasil evaluasi 2. Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan

3. Pelayanan BPHTB Waris

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)

No	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	1. Fotocopy PBB dan Bukti Lunas PBB 2. Fotocopy Sertifikat 3. Surat Pernyataan Dari Wajib Pajak 4. Fotocopy Surat Kuasa Waris 5. Fotocopy Surat Keterangan Waris 6. Fotocopy KTP Ahli Waris 7. Fotocopy KK Ahli Waris 8. Fotocopy Surat Kematian
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Mengambil Nomor Antrian 2. Menunggu panggilan sesuai nomor antrian 3. Menyerahkan berkas dan memeriksa kelengkapan : a. Jika berkas lengkap diinput dan diberi tanda terima

		<p>b. Jika tidak lengkap, berkas di kembalikan ke pemohon untuk dilengkapi</p> <p>4. Wajib Pajak menyerahkan form SSPD BPHTB yang telah diberi stempel/tanda tangan Notaris/PPAT</p> <p>5. Penyerahan Form SSPD BPHTB yang telah di validasi</p> <p>6. Pembayaran BPHTB</p> <p>7. Penelitian berkas BPHTB</p>
3.	Jangka Waktu Pelayanan	Paling lama 2 (dua) hari kerja terhitung sejak permohonan dan persyaratan diterima dengan benar dan lengkap, (apabila dilakukan survey lapangan menjadi 5 (lima) hari kerja)
4.	Biaya Pelayanan/Tarif	Tidak Dipungut Biaya/ Pajak Sesuai Peraturan Daerah
5.	Produk Layanan	SSPD BPHTB yang telah di validasi
6.	Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan	<p>1. Pengaduan langsung / lisan Disampaikan dengan datang langsung kepada petugas pengaduan/ Kasubbid Pelayanan Dan Keberatan.</p> <p>2. Pengaduan Tidak Langsung, melalui :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Surat ditujukan kepada Kepala Bakeuda dengan alamat Jl. Pramuka Tirta Dharma Komp. PDAM Bandarmasih Banjarmasin No.17 Rt.9 Banjarmasin - Kotak saran / pengaduan - Telepon / Fax (0511)4281293, 6742525 - Website : dispenda.banjarmasinkota.go.id - Email : hanwasbakeudabjm@gmail.com <p>3. Penyelesaian Pengaduan Pelayanan Publik berdasarkan SK Kepala Badan Keuangan</p>

B. Komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)

No	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	<p>1. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah</p> <p>2. Peraturan Daerah Kota Banjarmasin Nomor 20 Tahun 2010 Tentang Bea Perolehan Hak Atas Tanah dan Bangunan (BPHTB)</p> <p>3. Peraturan Daerah Kota Banjarmasin Nomor 28 Tahun 2014 Tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Kota Banjarmasin Nomor 20 Tahun 2010 Tentang Bea Perolehan Hak Atas Tanah dan Bangunan (BPHTB)</p> <p>4. Peraturan Walikota Banjarmasin Nomor 38 Tahun 2010 Tentang Sistem dan Prosedur Pemungutan Bea Perolehan Hak Atas Tanah Dan Bangunan (BPHTB)</p> <p>5. Peraturan Walikota Nomor 11 Tahun 2017 Tentang Perubahan Atas Peraturan Walikota Nomor 38 Tahun 2010 Tentang Sistem dan Prosedur Pemungutan Bea Perolehan Hak Atas Tanah Dan Bangunan (BPHTB)</p>
2.	Sarana dan Prasarana, dan / atau fasilitas	<p>1. Ruang Tunggu pemohon dilengkapi dengan AC dan CCTV serta berpengharum ruangan</p> <p>2. Kursi, meja, bahan bacaan dan televisi di ruang tunggu</p> <p>3. Nomor antrian elektronik</p> <p>4. Loker Pelayanan (Loker Informasi dan Pengaduan, Loker entry data, dan Loker Pengambilan).</p>

		<ol style="list-style-type: none"> 5. Loker Pembayaran/ Kasir 6. Brosur dan Banner informasi 7. Kotak saran / pengaduan 8. Air Mineral 9. Tempat Charger HP 10. Toilet Umum 11. Akses bagi disabilitas (ram, kursi roda dan toilet untuk penyandang disabilitas) 12. Ruang Laktasi 13. Musholla 14. Areal parkir 15. Alat Pemadam Kebakaran (APAR) 16. Ruang Bermain 17. Telepon dan Faximili 18. Almari Dokumen 19. Rak Arsip 20. Komputer dan Printer 21. Alat Tulis Kantor 22. Mobil dan Sepeda Motor 23. Genset 24. Aplikasi MAPPADA dan SAPP
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kepala Dinas 2. Kabid Penagihan dan Pengawasan 3. Kabid Pendataan dan Penilaian 4. Kasubbid Pelayanan dan Keberatan 5. Customer Service 6. Front Office 7. Petugas Penyerahan Berkas 8. Kasir
4.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dilaksanakan secara berjenjang oleh atasan langsung hingga Kepala Dinas 2. Asisten Setda Kota Banjarmasin 3. Inspektorat Kota Banjarmasin 4. Sekretaris Daerah Kota Banjarmasin
5.	Jumlah Pelaksana	8 (delapan) orang
6.	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Diwujudkan dalam kualitas proses layanan dan produk layanan yang didukung oleh petugas yang berkompeten di bidang tugasnya dengan perilaku pelayanan yang santun terampil, cepat dan tepat. 2. Adanya jaminan bebas dari Praktek KKN / pungli
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Keamanan produk layanan dijamin dengan menggunakan kertas khusus ber Kop Pemko Banjarmasin 2. Dokumen SSPD BPHTB Waris dibubuhi tanda tangan dan cap basah, sehingga dijamin keasliannya.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Evaluasi kinerja dilakukan melalui Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dengan mekanisme, sebagai berikut : <ol style="list-style-type: none"> a. Setiap pemohon yang akan diberikan formulir SKM untuk diisi b. Pengumpulan dan pengolahan data c. Analisa data dan evaluasi d. Tindak lanjut hasil evaluasi 2. Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan

4. Pelayanan BPHTB APHB

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)

No	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Fotocopy PBB dan Bukti Lunas PBB 2. Fotocopy Sertifikat Nama Bersama (CS) 3. Fotocopy Akta Pemberian Hak Bersama

		<ol style="list-style-type: none"> 4. Fotocopy KTP Pemberi dan Penerima Hak (Sesuai Sertifikat) 5. Fotocopy KK Pemberi dan Penerima Hak (Sesuai Sertifikat) 6. Surat Pernyataan Dari Wajib Pajak 7. Fotocopy Kwitansi
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mengambil Nomor Antrian 2. Menunggu panggilan sesuai nomor antrian 3. Menyerahkan berkas dan memeriksa kelengkapan : <ol style="list-style-type: none"> a. Jika berkas lengkap diinput dan diberi tanda terima, jika diperlukan dilakukan penelitian lapangan b. Jika tidak lengkap, berkas di kembalikan ke pemohon untuk dilengkapi 4. Wajib Pajak menyerahkan form SSPD BPHTB yang telah diberi stempel/tanda tangan Notaris/PPAT 5. Penyerahan Form SSPD BPHTB yang telah di validasi 6. Pembayaran BPHTB 7. Penelitian berkas BPHTB
3.	Jangka Waktu Pelayanan	Paling lama 2 (dua) hari kerja terhitung sejak permohonan dan persyaratan diterima dengan benar dan lengkap, (apabila dilakukan survey lapangan menjadi 5 (lima) hari kerja)
4.	Biaya Pelayanan/Tarif	Tidak Dipungut Biaya/ Pajak Sesuai Peraturan Daerah
5.	Produk Layanan	SSPD BPHTB yang telah di validasi
6.	Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan langsung / lisan Disampaikan dengan datang langsung kepada petugas pengaduan/ Kasubbid Pelayanan Dan Keberatan 2. Pengaduan Tidak Langsung, melalui : <ul style="list-style-type: none"> - Surat ditujukan kepada Kepala Bakeuda dengan alamat Jl. Pramuka Tirta Dharma Komp. PDAM Bandarmasih Banjarmasin No.17 Rt.9 Banjarmasin - Kotak saran / pengaduan - Telepon / Fax (0511)4281293, 6742525 - Website : dispenda.banjarmasinkota.go.id - Email : hanwasbakeudabjm@gmail.com 3. Penyelesaian Pengaduan Pelayanan Publik berdasarkan SK Kepala Badan Keuangan

B. Komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)

No	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah 2. Peraturan Daerah Kota Banjarmasin Nomor 20 Tahun 2010 Tentang Bea Perolehan Hak Atas Tanah dan Bangunan (BPHTB) 3. Peraturan Daerah Kota Banjarmasin Nomor 28 Tahun 2014 Tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Kota Banjarmasin Nomor 20 Tahun 2010 Tentang Bea Perolehan Hak Atas Tanah dan Bangunan (BPHTB) 4. Peraturan Walikota Banjarmasin Nomor 38 Tahun 2010 Tentang Sistem dan Prosedur Pemungutan Bea Perolehan Hak Atas Tanah Dan Bangunan

		(BPHTB) 5. Peraturan Walikota Nomor 11 Tahun 2017 Tentang Perubahan Atas Peraturan Walikota Nomor 38 Tahun 2010 Tentang Sistem dan Prosedur Pemungutan Bea Perolehan Hak Atas Tanah Dan Bangunan (BPHTB)
2.	Sarana dan Prasarana, dan / atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang Tunggu pemohon dilengkapi dengan AC dan CCTV serta berpengharum ruangan 2. Kursi, meja, bahan bacaan dan televisi di ruang tunggu 3. Nomor antrian elektronik 4. Loker Pelayanan (Loker Informasi dan Pengaduan, Loker entry data, dan Loker Pengambilan). 5. Loker Pembayaran/ Kasir 6. Brosur dan Banner informasi 7. Kotak saran / pengaduan 8. Air Mineral 9. Tempat Charger HP 10. Toilet Umum 11. Akses bagi disabilitas (ram, kursi roda dan toilet untuk penyandang disabilitas) 12. Ruang Laktasi 13. Musholla 14. Areal parkir 15. Alat Pemadam Kebakaran (APAR) 16. Ruang Bermain 17. Telepon dan Faximili 18. Almari Dokumen 19. Rak Arsip 20. Komputer dan Printer 21. Alat Tulis Kantor 22. Mobil dan Sepeda Motor 23. Genset 24. Aplikasi MAPPADA dan SAPP
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kepala Badan 2. Kabid Penagihan dan Pengawasan 3. Kabid Pendataan dan Penilaian 4. Kasubid Penetapan 5. Kasubid Pelayanan dan Keberatan 6. Customer Service 7. Front Office 8. Petugas Penyerahan Berkas 9. Kasir
4.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dilaksanakan secara berjenjang oleh atasan langsung hingga Kepala Dinas 2. Asisten Setda Kota Banjarmasin 3. Inspektorat Kota Banjarmasin 4. Sekretaris Daerah Kota Banjarmasin
5.	Jumlah Pelaksana	9 (sembilan) orang
6.	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Diwujudkan dalam kualitas proses layanan dan produk layanan yang didukung oleh petugas yang berkompeten di bidang tugasnya dengan perilaku pelayan yang santun terampil, cepat dan tepat. 2. Adanya jaminan bebas dari Praktek KKN / pungli
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Keamanan produk layanan dijamin dengan menggunakan kertas khusus ber Kop Pemko Banjarmasin 2. Dokumen SSPD BPHTB yang dibubuhi tanda tangan dan cap basah, sehingga dijamin keasliannya.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Evaluasi kinerja dilakukan melalui Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dengan mekanisme, sebagai berikut : <ol style="list-style-type: none"> a. Setiap pemohon yang akan diberikan formulir SKM untuk diisi

		b. Pengumpulan dan pengolahan data c. Analisa data dan evaluasi d. Tindak lanjut hasil evaluasi 2. Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan
--	--	--

5. Pelayanan BPHTB APHW

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)

No	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	1. Fotocopy PBB dan Bukti Lunas PBB 2. Fotocopy Sertifikat Nama Bersama (CS) 3. Fotocopy Akta Pembagian Hak Waris (PPAT) 4. Fotocopy KTP Pemberi dan Penerima Hak Ahli Waris 5. Fotocopy KK Pemberi dan Penerima Hak Ahli Waris 6. Fotocopy Surat Kematian
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Mengambil Nomor Antrian 2. Menunggu panggilan sesuai nomor antrian 3. Menyerahkan berkas dan memeriksa kelengkapan : a. Jika berkas lengkap diinput dan diberi tanda terima, jika diperlukan dilakukan penelitian lapangan b. Jika tidak lengkap, berkas di kembalikan ke pemohon untuk dilengkapi 4. Wajib Pajak menyerahkan form SSPD BPHTB yang telah diberi stempel/tanda tangan Notaris/PPAT 5. Penyerahan Form SSPD BPHTB yang telah di validasi 6. Pembayaran BPHTB 7. Penelitian berkas BPHTB
3.	Jangka Waktu Pelayanan	Paling lama 2 (dua) hari kerja terhitung sejak permohonan dan persyaratan diterima dengan benar dan lengkap, (apabila dilakukan survey lapangan menjadi 5 (lima) hari kerja)
4.	Biaya Pelayanan/Tarif	Tidak Dipungut Biaya/ Pajak Sesuai Peraturan Daerah
5.	Produk Layanan	SSPD BPHTB APHW yang telah di validasi
6.	Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan	1. Pengaduan langsung / lisan Disampaikan dengan datang langsung kepada petugas pengaduan/ Kasubbid Pelayanan Dan Keberatan. 2. Pengaduan Tidak Langsung, melalui : - Surat ditujukan kepada Kepala Bakeuda dengan alamat Jl. Pramuka Tirta Dharma Komp. PDAM Bandarmasih Banjarmasin No.17 Rt.9 Banjarmasin - Kotak saran / pengaduan - Telepon / Fax (0511)4281293, 6742525 - Website : dispenda.banjarmasinkota.go.id - Email : hanwasbakeudabjm@gmail.com 3. Penyelesaian Pengaduan Pelayanan Publik berdasarkan SK Kepala Badan Keuangan

B. Komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)

No	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah

		<ol style="list-style-type: none"> 2. Peraturan Daerah Kota Banjarmasin Nomor 20 Tahun 2010 Tentang Bea Perolehan Hak Atas Tanah dan Bangunan (BPHTB) 3. Peraturan Daerah Kota Banjarmasin Nomor 28 Tahun 2014 Tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Kota Banjarmasin Nomor 20 Tahun 2010 Tentang Bea Perolehan Hak Atas Tanah dan Bangunan (BPHTB) 4. Peraturan Walikota Banjarmasin Nomor 38 Tahun 2010 Tentang Sistem dan Prosedur Pemungutan Bea Perolehan Hak Atas Tanah Dan Bangunan (BPHTB) 5. Peraturan Walikota Nomor 11 Tahun 2017 Tentang Perubahan Atas Peraturan Walikota Nomor 38 Tahun 2010 Tentang Sistem dan Prosedur Pemungutan Bea Perolehan Hak Atas Tanah Dan Bangunan (BPHTB)
2.	Sarana dan Prasarana, dan / atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang Tunggu pemohon dilengkapi dengan AC dan CCTV serta berpengharum ruangan 2. Kursi, meja, bahan bacaan dan televisi di ruang tunggu 3. Nomor antrian elektronik 4. Loker Pelayanan (Loker Informasi dan Pengaduan, Loker entry data, dan Loker Pengambilan). 5. Loker Pembayaran/ Kasir 6. Brosur dan Banner informasi 7. Kotak saran / pengaduan 8. Air Mineral 9. Tempat Charger HP 10. Toilet Umum 11. Akses bagi disabilitas (ram, kursi roda dan toilet untuk penyandang disabilitas) 12. Ruang Laktasi 13. Musholla 14. Areal parkir 15. Alat Pemadam Kebakaran (APAR) 16. Ruang Bermain 17. Telepon dan Faximili 18. Almari Dokumen 19. Rak Arsip 20. Komputer dan Printer 21. Alat Tulis Kantor 22. Mobil dan Sepeda Motor 23. Genset 24. Aplikasi MAPPADA dan SAPP
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kepala Dinas 2. Kabid Penagihan dan Pengawasan 3. Kabid Pendataan dan Penilaian 4. Kasubbid Pelayanan dan Keberatan 5. Customer Service 6. Front Office 7. Petugas Penyerahan Berkas 8. Kasir
4.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dilaksanakan secara berjenjang oleh atasan langsung hingga Kepala Dinas 2. Asisten Setda Kota Banjarmasin 3. Inspektorat Kota Banjarmasin 4. Sekretaris Daerah Kota Banjarmasin
5.	Jumlah Pelaksana	8 (delapan) orang
6.	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Diwujudkan dalam kualitas proses layanan dan produk layanan yang didukung oleh petugas yang berkompeten di bidang tugasnya dengan perilaku pelayan yang santun terampil, cepat dan tepat. 2. Adanya jaminan bebas dari Praktek KKN / pungli

7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Keamanan produk layanan dijamin dengan menggunakan kertas khusus ber Kop Pemko Banjarmasin 2. Dokumen SSPD BPHTB APHW dibubuhi tanda tangan dan cap basah sehingga dijamin keasliannya.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Evaluasi kinerja dilakukan melalui Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dengan mekanisme, sebagai berikut : <ol style="list-style-type: none"> a. Setiap pemohon yang akan diberikan formulir SKM untuk diisi b. Pengumpulan dan pengolahan data c. Analisa data dan evaluasi d. Tindak lanjut hasil evaluasi 2. Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan

6. Pelayanan BPHTB Lelang

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)

No	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Fotocopy PBB dan Bukti Lunas PBB 2. Fotocopy Sertifikat 3. Fotocopy Risalah Lelang 4. Fotocopy KTP Lelang 5. Fotocopy KK Lelang 6. Foto Objek Pajak (Tanah / Bangunan)
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mengambil Nomor Antrian 2. Menunggu panggilan sesuai nomor antrian 3. Menyerahkan berkas dan memeriksa kelengkapan : <ol style="list-style-type: none"> a. Jika berkas lengkap diinput dan diberi tanda terima, jika diperlukan dilakukan penelitian lapangan b. Jika tidak lengkap, berkas di kembalikan ke pemohon untuk dilengkapi 4. Wajib Pajak menyerahkan form SSPD BPHTB yang telah diberi stempel/tanda tangan Notaris/PPAT 5. Penyerahan Form SSPD BPHTB yang telah di validasi 6. Pembayaran BPHTB 7. Penelitian berkas BPHTB
3.	Jangka Waktu Pelayanan	Paling lama 2 (dua) hari kerja terhitung sejak permohonan dan persyaratan diterima dengan benar dan lengkap, (apabila dilakukan survey lapangan menjadi 5 (lima) hari kerja)
4.	Biaya Pelayanan/Tarif	Tidak Dipungut Biaya/ Pajak Sesuai Peraturan Daerah
5.	Produk Layanan	SSPD BPHTB Lelang yang telah di validasi
6.	Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan langsung / lisan Disampaikan dengan datang langsung kepada petugas pengaduan/ Kasubbid Pelayanan Dan Keberatan. 2. Pengaduan Tidak Langsung, melalui : <ul style="list-style-type: none"> - Surat ditujukan kepada Kepala Bakeuda dengan alamat Jl. Pramuka Tirta Dharma Komp. PDAM Bandarmasih Banjarmasin No.17 Rt.9 Banjarmasin - Kotak saran / pengaduan - Telepon / Fax (0511)4281293, 6742525 - Website : dispenda.banjarmasinkota.go.id - Email : hanwasbakeudabjm@gmail.com

		3. Penyelesaian Pengaduan Pelayanan Publik berdasarkan SK Kepala Badan Keuangan
--	--	---

B. Komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)

No	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah 2. Peraturan Daerah Kota Banjarmasin Nomor 20 Tahun 2010 Tentang Bea Perolehan Hak Atas Tanah dan Bangunan (BPHTB) 3. Peraturan Daerah Kota Banjarmasin Nomor 28 Tahun 2014 Tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Kota Banjarmasin Nomor 20 Tahun 2010 Tentang Bea Perolehan Hak Atas Tanah dan Bangunan (BPHTB) 4. Peraturan Walikota Banjarmasin Nomor 38 Tahun 2010 Tentang Sistem dan Prosedur Pemungutan Bea Perolehan Hak Atas Tanah Dan Bangunan (BPHTB) 5. Peraturan Walikota Nomor 11 Tahun 2017 Tentang Perubahan Atas Peraturan Walikota Nomor 38 Tahun 2010 Tentang Sistem dan Prosedur Pemungutan Bea Perolehan Hak Atas Tanah Dan Bangunan (BPHTB)
2.	Sarana dan Prasarana, dan / atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang Tunggu pemohon dilengkapi dengan AC dan CCTV serta berpendingin ruangan 2. Kursi, meja, bahan bacaan dan televisi di ruang tunggu 3. Nomor antrian elektronik 4. Loker Pelayanan (Loker Informasi dan Pengaduan, Loker entry data, dan Loker Pengambilan). 5. Loker Pembayaran/ Kasir 6. Brosur dan Banner informasi 7. Kotak saran / pengaduan 8. Air Mineral 9. Tempat Charger HP 10. Toilet Umum 11. Akses bagi disabilitas (ram, kursi roda dan toilet untuk penyandang disabilitas) 12. Ruang Laktasi 13. Musholla 14. Areal parkir 15. Alat Pemadam Kebakaran (APAR) 16. Ruang Bermain 17. Telepon dan Faximili 18. Almari Dokumen 19. Rak Arsip 20. Komputer dan Printer 21. Alat Tulis Kantor 22. Mobil dan Sepeda Motor 23. Genset 24. Aplikasi MAPPADA dan SAPP
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kepala Dinas 2. Kabid Penagihan dan Pengawasan 3. Kabid Pendataan dan Penilaian 4. Kasubbid Pelayanan dan Keberatan 5. Customer Service 6. Front Office 7. Petugas Penyerahan Berkas 8. Kasir
4.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dilaksanakan secara berjenjang oleh atasan langsung hingga Kepala Dinas

		<ol style="list-style-type: none"> 2. Asisten Setda Kota Banjarmasin 3. Inspektorat Kota Banjarmasin 4. Sekretaris Daerah Kota Banjarmasin
5.	Jumlah Pelaksana	8 (delapan) orang
6.	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 3. Diwujudkan dalam kualitas proses layanan dan produk layanan yang didukung oleh petugas yang berkompeten di bidang tugasnya dengan perilaku pelayan yang santun terampil, cepat dan tepat. 4. Adanya jaminan bebas dari Praktek KKN / pungli
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Keamanan produk layanan dijamin dengan menggunakan kertas khusus ber Kop Pemko Banjarmasin 2. Dokumen SSPD BPHTB Lelang dibubuhi tanda tangan, cap basah, sehingga dijamin keasliannya.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Evaluasi kinerja dilakukan melalui Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dengan mekanisme, sebagai berikut : <ol style="list-style-type: none"> a. Setiap pemohon yang akan diberikan formulir SKM untuk diisi b. Pengumpulan dan pengolahan data c. Analisa data dan evaluasi d. Tindak lanjut hasil evaluasi 2. Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan

7. Pelayanan BPHTB SK BPN

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)

No	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Fotocopy PBB dan Bukti Lunas PBB 2. Fotocopy Sertifikat Terhutang / SK BPN 3. Fotocopy SKT (Optional) 4. Fotocopy KTP Pemohon 5. Fotocopy KK Pemohon 6. Fotocopy Kwitansi Pembelian (Optional)
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mengambil Nomor Antrian 2. Menunggu panggilan sesuai nomor antrian 3. Menyerahkan berkas dan memeriksa kelengkapan : <ol style="list-style-type: none"> a. Jika berkas lengkap diinput dan diberi tanda terima, jika diperlukan dilakukan penelitian lapangan b. Jika tidak lengkap, berkas di kembalikan ke pemohon untuk dilengkapi 4. Wajib Pajak menyerahkan form SSPD BPHTB yang telah diberi stempel/tanda tangan Notaris/PPAT 5. Penyerahan Form SSPD BPHTB yang telah di validasi 6. Melakukan pembayaran dikasir 7. Penelitian Berkas BPHTB
3.	Jangka Waktu Pelayanan	Paling lama 2 (dua) hari kerja terhitung sejak permohonan dan persyaratan diterima dengan benar dan lengkap, (apabila dilakukan survey lapangan menjadi 5 (lima) hari kerja)
4.	Biaya Pelayanan/Tarif	Tidak Dipungut Biaya/ Pajak Sesuai Peraturan Daerah
5.	Produk Layanan	SSPD BPHTB SK BPN yang telah di validasi
6.	Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan langsung / lisan Disampaikan dengan datang langsung kepada petugas pengaduan/ Kasubbid Pelayanan Dan Keberatan.

		<p>2. Pengaduan Tidak Langsung, melalui :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Surat ditujukan kepada Kepala Bakeuda dengan alamat Jl. Pramuka Tirta Dharma Komp. PDAM Bandarmasih Banjarmasin No.17 Rt.9 Banjarmasin - Kotak saran / pengaduan - Telepon / Fax (0511)4281293, 6742525 - Website : dispenda.banjarماسinkota.go.id - Email : hanwasbakeudabjm@gmail.com <p>3. Penyelesaian Pengaduan Pelayanan Publik berdasarkan SK Kepala Badan Keuangan</p>
--	--	--

B. Komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)

No	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah 2. Peraturan Daerah Kota Banjarmasin Nomor 20 Tahun 2010 Tentang Bea Perolehan Hak Atas Tanah dan Bangunan (BPHTB) 3. Peraturan Daerah Kota Banjarmasin Nomor 28 Tahun 2014 Tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Kota Banjarmasin Nomor 20 Tahun 2010 Tentang Bea Perolehan Hak Atas Tanah dan Bangunan (BPHTB) 4. Peraturan Walikota Banjarmasin Nomor 38 Tahun 2010 Tentang Sistem dan Prosedur Pemungutan Bea Perolehan Hak Atas Tanah Dan Bangunan (BPHTB) 5. Peraturan Walikota Nomor 11 Tahun 2017 Tentang Perubahan Atas Peraturan Walikota Nomor 38 Tahun 2010 Tentang Sistem dan Prosedur Pemungutan Bea Perolehan Hak Atas Tanah Dan Bangunan (BPHTB)
2.	Sarana dan Prasarana, dan / atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang Tunggu pemohon dilengkapi dengan AC dan CCTV serta berpendingin ruangan 2. Kursi, meja, bahan bacaan dan televisi di ruang tunggu 3. Nomor antrian elektronik 4. Loker Pelayanan (Loker Informasi dan Pengaduan, Loker entry data, dan Loker Pengambilan). 5. Loker Pembayaran/ Kasir 6. Brosur dan Banner informasi 7. Kotak saran / pengaduan 8. Air Mineral 9. Tempat Charger HP 10. Toilet Umum 11. Akses bagi disabilitas (ram, kursi roda dan toilet untuk penyandang disabilitas) 12. Ruang Laktasi 13. Musholla 14. Areal parkir 15. Alat Pemadam Kebakaran (APAR) 16. Ruang Bermain 17. Telepon dan Faximili 18. Almari Dokumen 19. Rak Arsip 20. Komputer dan Printer 21. Alat Tulis Kantor 22. Mobil dan Sepeda Motor 23. Genset 24. Aplikasi MAPPADA dan SAPPADA

3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kepala Dinas 2. Kabid Penagihan dan Pengawasan 3. Kabid Pendataan dan Penilaian 4. Kasubbid Pelayanan dan Keberatan 5. Customer Service 6. Front Office 7. Petugas Penyerahan Berkas 8. Kasir
4.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dilaksanakan secara berjenjang oleh atasan langsung hingga Kepala Dinas 2. Asisten Setda Kota Banjarmasin 3. Inspektorat Kota Banjarmasin 4. Sekretaris Daerah Kota Banjarmasin
5.	Jumlah Pelaksana	8 (delapan) orang
6.	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Diwujudkan dalam kualitas proses layanan dan produk layanan yang didukung oleh petugas yang berkompeten di bidang tugasnya dengan perilaku pelayan yang santun terampil, cepat dan tepat. 2. Adanya jaminan bebas dari Praktek KKN / pungli
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Keamanan produk layanan dijamin dengan menggunakan kertas khusus ber Kop Pemko Banjarmasin 2. Dokumen SSPD BPHTB SK BPN dibubuhi tanda tangan dan cap basah, sehingga dijamin keasliannya.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Evaluasi kinerja dilakukan melalui Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dengan mekanisme, sebagai berikut : <ol style="list-style-type: none"> a. Setiap pemohon yang akan diberikan formulir SKM untuk diisi b. Pengumpulan dan pengolahan data c. Analisa data dan evaluasi d. Tindak lanjut hasil evaluasi 2. Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan

III. Pelayanan Pajak Hotel, Restoran, Hiburan dan Reklame

1. Pelayanan Pembuatan Kartu NPWPD

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)

No	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Fotocopy KTP Pemohon 2. SKTU 3. Formulir Permohonan
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mengambil Nomor Antrian 2. Menunggu panggilan sesuai nomor antrian 3. Wajib Pajak Mengisi formuir yang telah disediakan 4. Menyerahkan berkas dan memeriksa kelengkapan : <ol style="list-style-type: none"> a. Jika berkas lengkap diinput dan diberi tanda terima b. Jika tidak lengkap, berkas di kembalikan ke pemohon untuk dilengkapi c. Jika berkas/ dokumen permohonan memenuhi syarat administrasi dan teknis, maka permohonan akan diproses lebih lanjut sampai pencetakan kartu NPWPD 5. Pemberitahuan kepada Wajib Pajak bahwa NPWPD sudah selesai 6. Dokumentasi berkas 7. Penyerahan blanko kuesioner SKM untuk diisi oleh pemohon, selanjutnya petugas menyerahkan kartu

		NPWPD yang sudah selesai ke Wajib Pajak.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	Paling lama 2 (dua) hari kerja terhitung sejak permohonan dan persyaratan diterima dengan benar dan lengkap.
4.	Biaya Pelayan/Tarif	Tidak Dipungut Biaya
5.	Produk Layanan	Kartu NPWPD dan SK Wajib Pajak Daerah.
6.	Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan langsung / lisan Disampaikan dengan datang langsung kepada petugas pengaduan/ Kasi Pengaduan Masyarakat. 2. Pengaduan Tidak Langsung, melalui : <ul style="list-style-type: none"> - Surat ditujukan kepada Kepala Bakeuda dengan alamat Jl. Pramuka Tirta Dharma Komp. PDAM Bandarmasih Banjarmasin No.17 Rt.9 Banjarmasin - Kotak saran / pengaduan - Telepon / Fax (0511)4281293, 6742525 - Website : dispenda.banjarmasinkota.go.id - Email : hanwasbakeudabjm@gmail.com 3. Penyelesaian Pengaduan Pelayanan Publik berdasarkan SK Kepala Badan Keuangan

B. Komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)

No	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah 2. Peraturan Daerah Kota Banjarmasin Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pajak Hotel 3. Peraturan Daerah Kota Banjarmasin Nomor 11 Tahun 2011 tentang Pajak Restoran 4. Peraturan Daerah Kota Banjarmasin Nomor 16 Tahun 2017 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Kota Banjarmasin Nomor 10 Tahun 2011 tentang Pajak Hiburan. 5. Peraturan Walikota Banjarmasin Nomor 62 Tahun 2012 tentang Tata Cara Pemeriksaan Pajak Daerah 6. Peraturan Walikota Banjarmasin Nomor 18 Tahun 2014 tentang Perubahan Atas Peraturan Walikota Banjarmasin No 13 Tahun 2012 Tentang Petunjuk Tekhnis Pelaksanaan Pemungutan Pajak Hotel, Pajak Restoran Dan Pajak Hiburan. 7. Peraturan Walikota Banjarmasin Nomor 21 Tahun 2016 Perubahan Kedua Atas Peraturan Walikota Banjarmasin No 13 Tahun 2012 Tentang Petunjuk Tekhnis Pelaksanaan Pemungutan Pajak Hotel, Pajak Restoran Dan Pajak Hiburan. 8. Peraturan Daerah Kota Banjarmasin Nomor 24 Tahun 2010 Tentang Pajak Reklame 9. Peraturan Walikota Banjarmasin Nomor 19 Tahun 2014 tentang Petunjuk Teknis Pelaksana Dan Pengelolaan Pajak Reklame
2.	Sarana dan Prasarana, dan / atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang Tunggu pemohon dilengkapi dengan AC dan CCTV serta berpendingin ruangan 2. Kursi, meja, bahan bacaan dan televisi di ruang tunggu 3. Nomor antrian elektronik 4. Loker Pelayanan (Loker Informasi dan Pengaduan, Loker entry data, dan Loker Pengambilan). 5. Loker Pembayaran/ Kasir 6. Brosur dan Banner informasi 7. Kotak saran / pengaduan

		8. Air Mineral 9. Tempat Charger HP 10. Toilet Umum 11. Akses bagi disabilitas (ram, kursi roda dan toilet untuk penyandang disabilitas) 12. Ruang Laktasi 13. Musholla 14. Areal parkir 15. Alat Pemadam Kebakaran (APAR) 16. Ruang Bermain 17. Telepon dan Faximili 18. Almari Dokumen 19. Rak Arsip 20. Komputer dan Printer 21. Alat Tulis Kantor 22. Mobil dan Sepeda Motor 23. Genset 24. Aplikasi MAPPADA dan SAPP
3.	Kompetensi Pelaksana	1. Kepala Badan 2. Kabid Penagihan dan Pengawasan 3. Kabid Pendataan dan Penilaian 4. Kasubbid Pelayanan dan Keberatan 5. Customer Service 6. Front Office 7. Petugas Input Data 8. Petugas Penyerahan Berkas
4.	Pengawasan Internal	1. Dilaksanakan secara berjenjang oleh atasan langsung hingga Kepala Dinas 2. Asisten Setda Kota Banjarmasin 3. Inspektorat Kota Banjarmasin 4. Sekretaris Daerah Kota Banjarmasin
5.	Jumlah Pelaksana	8 (delapan) orang
6.	Jaminan Pelayanan	1. Diwujudkan dalam kualitas proses layanan dan produk layanan yang didukung oleh petugas yang berkompeten di bidang tugasnya dengan perilaku pelayan yang santun terampil, cepat dan tepat. 2. Adanya jaminan bebas dari Praktek KKN / pungli
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan	1. Keamanan produk layanan dijamin dengan menggunakan material khusus ber Kop Pemko Banjarmasin 2. Kartu NPWPD diberi barcode sehingga dijamin keasliannya.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Evaluasi kinerja dilakukan melalui Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dengan mekanisme, sebagai berikut : a. Setiap pemohon yang akan diberikan formulir SKM untuk diisi b. Pengumpulan dan pengolahan data c. Analisa data dan evaluasi d. Tindak lanjut hasil evaluasi 2. Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan

3. Pelayanan Pembayaran Pajak Hotel, Restoran dan Hiburan

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)

No	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	1. Surat Pemberitahuan Pajak Daerah (SPTPD) 2. Surat Ketetapan Pajak Daerah 3. Laporan Pajak / rekapitulasi perbulan

2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mengambil Nomor Antrian 2. Menunggu panggilan sesuai nomor antrian 3. Wajib Pajak Menyerahkan SPTPD yang sudah diisi ke petugas front office 4. Jika berkas lengkap maka data diinput dan dicetak 5. Jika tidak lengkap, berkas di kembalikan ke Wajib Pajak untuk dilengkapi 6. Berkas/ data yang sudah lengkap kemudian akan divalidasi oleh pejabat yang berwenang. 7. Dokumentasi berkas 8. Penyerahan blanko kuesioner SKM untuk diisi oleh pemohon 9. Wajib Pajak melakukan Pembayaran di Kasir
3.	Jangka Waktu Pelayanan	Satu (satu) hari kerja terhitung sejak permohonan dan persyaratan diterima dengan benar dan lengkap.
4.	Biaya Pelayan/Tarif	Tidak Dipungut Biaya/ Pajak Sesuai Peraturan Daerah
5.	Produk Layanan	SPTPD yang sudah tervalidasi
6.	Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan langsung / lisan Disampaikan dengan datang langsung kepada petugas pengaduan/ Kasubbid Pelayanan Dan Keberatan. 2. Pengaduan Tidak Langsung, melalui : <ul style="list-style-type: none"> - Surat ditujukan kepada Kepala Bakeuda dengan alamat Jl. Pramuka Tirta Dharma Komp. PDAM Bandarmasih Banjarmasin No.17 Rt.9 Banjarmasin - Kotak saran / pengaduan - Telepon / Fax (0511)4281293, 6742525 - Website : dispenda.banjarmasinkota.go.id - Email : hanwasbakeudabjm@gmail.com 3. Penyelesaian Pengaduan Pelayanan Publik berdasarkan SK Kepala Badan Keuangan

B. Komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)

No	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah 2. Peraturan Daerah Kota Banjarmasin Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pajak Hotel 3. Peraturan Daerah Kota Banjarmasin Nomor 11 Tahun 2011 tentang Pajak Restoran 4. Peraturan Daerah Kota Banjarmasin Nomor 16 Tahun 2017 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Kota Banjarmasin Nomor 10 Tahun 2011 tentang Pajak Hiburan. 5. Peraturan Walikota Banjarmasin Nomor 18 Tahun 2014 tentang Perubahan Atas Peraturan Walikota Banjarmasin No 13 Tahun 2012 Tentang Petunjuk Tekhnis Pelaksanaan Pemungutan Pajak Hotel, Pajak Restoran Dan Pajak Hiburan. 6. Peraturan Walikota Banjarmasin Nomor 21 Tahun 2016 Perubahan Kedua Atas Peraturan Walikota Banjarmasin No 13 Tahun 2012 Tentang Petunjuk Tekhnis Pelaksanaan Pemungutan Pajak Hotel, Pajak Restoran Dan Pajak Hiburan.
2.	Sarana dan Prasarana,	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang Tunggu pemohon dilengkapi dengan AC dan CCTV serta berpengharum ruangan

	dan / atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 2. Kursi, meja, bahan bacaan dan televisi di ruang tunggu 3. Nomor antrian elektronik 4. Loker Pelayanan (Loker Informasi dan Pengaduan, Loker entry data, dan Loker Pengambilan). 5. Loker Pembayaran/ Kasir 6. Brosur dan Banner informasi 7. Kotak saran / pengaduan 8. Air Mineral 9. Tempat Charger HP 10. Toilet Umum 11. Akses bagi disabilitas (ram, kursi roda dan toilet untuk penyandang disabilitas) 12. Ruang Laktasi 13. Musholla 14. Areal parkir 15. Alat Pemadam Kebakaran (APAR) 16. Ruang Bermain 17. Telepon dan Faximili 18. Almari Dokumen 19. Rak Arsip 20. Komputer dan Printer 21. Alat Tulis Kantor 22. Mobil dan Sepeda Motor 23. Genset 24. Aplikasi MAPPADA dan SAPP
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kepala Badan 2. Kabid Penagihan dan Pengawasan 3. Kabid Pendataan dan Penilaian 4. Kasubbid Pelayanan dan Keberatan 5. Customer Service 6. Front Office 7. Petugas Input Data 8. Petugas Penyerahan Berkas 9. Kasir
4.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dilaksanakan secara berjenjang oleh atasan langsung hingga Kepala Dinas 2. Asisten Setda Kota Banjarmasin 3. Inspektorat Kota Banjarmasin 4. Sekretaris Daerah Kota Banjarmasin
5.	Jumlah Pelaksana	9 (sembilan) orang
6.	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Diwujudkan dalam kualitas proses layanan dan produk layanan yang didukung oleh petugas yang berkompeten di bidang tugasnya dengan perilaku pelayan yang santun terampil, cepat dan tepat. 2. Adanya jaminan bebas dari Praktek KKN / pungli
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Keamanan produk layanan dijamin dengan menggunakan kertas khusus ber Kop Pemko Banjarmasin 2. Dokumen SPTPD dibubuhi tanda tangan dan cap basah, sehingga dijamin keasliannya.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Evaluasi kinerja dilakukan melalui Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dengan mekanisme, sebagai berikut : <ol style="list-style-type: none"> a. Setiap pemohon yang akan diberikan formulir SKM untuk diisi b. Pengumpulan dan pengolahan data c. Analisa data dan evaluasi d. Tindak lanjut hasil evaluasi 2. Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan

3. Pelayanan Pembayaran Pajak Reklame Permanen / Tetap

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)

No	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	1. Dilengkapi di Dinas Penanaman Modal Perijinan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP)
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mengambil Nomor Antrian 2. Menunggu panggilan sesuai nomor antrian 3. Persyaratan yang telah dilengkapi di DPMPTSP dilakukan survey lapangan 4. Mengeluarkan berita acara hasil survey lapangan 5. Jika reklame memenuhi persyaratan akan dilanjutkan ke rekomendasi 6. Rekomendasi Reklame Baru dikeluarkan oleh DPMPTSP 7. Rekomendasi Reklame Perpanjangan dikeluarkan oleh Badan Keuangan Daerah. 8. Bidang Penetapan untuk dilakukan perhitungan pajak. 9. Jika reklame tidak memenuhi persyaratan maka akan dikembalikan ke pemohon. Misalnya : -reklame miring -berdiri dilokasi yang tidak diperbolehkan 10. Pemberitahuan kepada Pemohon bahwa pajak reklame sudah bisa dibayar 11. Dokumentasi berkas 12. Pemohon datang ke loket pelayanan DPMPTSP untuk mencetak rincian pajak dan meminta slip setoran ke Bank 13. Pemohon membayar pajak reklame ke Bank Kalsel 14. Bukti bayar yang sudah divalidasi Bank diserahkan ke petugas Front Office (lembar Pertama warna putih untuk Wajib Pajak) 15. Petugas Front Office menyerahkan berkas reklame dan bukti bayar ke Bidang Teknis DPMPTSP sebagai salah satu persyaratan menerbitkan ijin reklame. 16. Mencetak Surat Ketetapan Pajak Daerah (SKPD) untuk di tanda tangani (dilampiri bukti bayar pajak warna kuning) 17. SKPD yang sudah ditanda tangani diserahkan ke loket pengambilan berkas.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	Paling lama 3 sd 5 hari kerja terhitung sejak permohonan dan persyaratan diterima dengan benar dan lengkap.
4.	Biaya Pelayanan/Tarif	Tidak Dipungut Biaya/ Pajak Sesuai Peraturan Daerah
5.	Produk Layanan	Berita Acara dan Rekomendasi Pajak Reklame
6.	Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan langsung / lisan Disampaikan dengan datang langsung kepada petugas pengaduan/ Kasi Pengaduan Masyarakat. 2. Pengaduan Tidak Langsung, melalui : <ul style="list-style-type: none"> - Surat ditujukan kepada Kepala Bakeuda dengan alamat Jl. Pramuka Tirta Dharma Komp. PDAM Bandarmasih Banjarmasin No.17 Rt.9 Banjarmasin - Kotak saran / pengaduan - Telepon / Fax (0511)4281293, 6742525 - Website : dispenda.banjarmasinkota.go.id - Email : hanwasbakeudabjm@gmail.com

		3. Penyelesaian Pengaduan Pelayanan Publik berdasarkan SK Kepala Badan Keuangan
--	--	---

B. Komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)

No	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah 2. Peraturan Daerah Kota Banjarmasin Nomor 24 Tahun 2010 Tentang Pajak Reklame 3. Peraturan Walikota Banjarmasin Nomor 19 Tahun 2014 tentang Petunjuk Teknis Pelaksana Dan Pengelolaan Pajak Reklame
2.	Sarana dan Prasarana, dan / atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang Tunggu pemohon dilengkapi dengan AC dan CCTV serta berpengharum ruangan 2. Kursi, meja, bahan bacaan dan televisi di ruang tunggu 3. Nomor antrian elektronik 4. Loker Pelayanan (Loker Informasi dan Pengaduan, Loker entry data, dan Loker Pengambilan). 5. Loker Pembayaran/ Kasir 6. Brosur dan Banner informasi 7. Kotak saran / pengaduan 8. Air Mineral 9. Tempat Charger HP 10. Toilet Umum 11. Akses bagi disabilitas (ram, kursi roda dan toilet untuk penyandang disabilitas) 12. Ruang Laktasi 13. Musholla 14. Areal parkir 15. Alat Pemadam Kebakaran (APAR) 16. Ruang Bermain 17. Telepon dan Faximili 18. Almari Dokumen 19. Rak Arsip 20. Komputer dan Printer 21. Alat Tulis Kantor 22. Mobil dan Sepeda Motor 23. Genset 24. Aplikasi MAPPADA dan SAPP
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kepala Badan 2. Kabid Penagihan dan Pengawasan 3. Kabid Pendataan dan Penilaian 4. Kasubbid Pelayanan dan Keberatan 5. Customer Service 6. Front Office 7. Petugas Penyerahan Berkas 8. Kasir
4.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dilaksanakan secara berjenjang oleh atasan langsung hingga Kepala Dinas 2. Asisten Setda Kota Banjarmasin 3. Inspektorat Kota Banjarmasin 4. Sekretaris Daerah Kota Banjarmasin
5.	Jumlah Pelaksana	8 (delapan) orang
6.	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Diwujudkan dalam kualitas proses layanan dan produk layanan yang didukung oleh petugas yang berkompeten di bidang tugasnya dengan perilaku pelayan yang santun terampil, cepat dan tepat. 2. Adanya jaminan bebas dari Praktek KKN / pungli
7.	Jaminan Keamanan dan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Keamanan produk layanan dijamin dengan menggunakan kertas khusus ber Kop Pemko

	Keselamatan	Banjarmasin 2. Dokumen SKPD Reklame dibubuhi tanda tangan, cap basah, sehingga dijamin keasliannya.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Evaluasi kinerja dilakukan melalui Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dengan mekanisme, sebagai berikut : a. Setiap pemohon yang akan diberikan formulir SKM untuk diisi b. Pengumpulan dan pengolahan data c. Analisa data dan evaluasi d. Tindak lanjut hasil evaluasi 2. Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan

4. Pelayanan Pembayaran Pajak Reklame Insidentil

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)

No	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	1. KTP Pemohon 2. Formulir Reklame Insidentil
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Mengambil Nomor Antrian 2. Menunggu panggilan sesuai nomor antrian 3. Mengisi formulir khusus untuk reklame insidentil di loket pelayanan 4. Menyerahkan formulir yang telah diisi data-datanya kepada petugas front office untuk dihitung pajak reklamennya sesuai permohonan. 5. Front Office membuat rincian pajak reklame dan menyediakan slip setoran 6. Membayar pajak yang telah ditetapkan oleh petugas front office ke loket Bank Kalsel 7. Menyerahkan bukti bayar pajak ke petugas front office loket reklame 8. Front office menyerahkan formulir permohonan dan bukti bayar pajak ke Bidang teknis DMPPTSP sebagai salah satu persyaratan mendapatkan stiker reklame berijin 9. Front office mencetak Surat Ketetapan Pajak Daerah) SKPD untuk ditanda tangani (dilampiri bukti bayar pajak warna kuning) 10. SKPD yang sudah ditandatangani diserahkan ke loket pengambilan berkas 11. Melakukan Pembayaran
3.	Jangka Waktu Pelayanan	1 (satu) hari kerja terhitung sejak permohonan dan persyaratan diterima dengan benar dan lengkap.
4.	Biaya Pelayanan/Tarif	Tidak Dipungut Biaya/ Pajak Sesuai Peraturan Daerah
5.	Produk Layanan	Surat Ketetapan Pajak Daerah (SKPD)
6.	Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan	1. Pengaduan langsung / lisan Disampaikan dengan datang langsung kepada petugas pengaduan/ Kasi Pengaduan Masyarakat. 2. Pengaduan Tidak Langsung, melalui : - Surat ditujukan kepada Kepala Bakeuda dengan alamat Jl. Pramuka Tirta Dharma Komp. PDAM Bandarmasih Banjarmasin No.17 Rt.9 Banjarmasin - Kotak saran / pengaduan - Telepon / Fax (0511)4281293, 6742525 - Website : dispenda.banjarmasinkota.go.id

		- Email : hanwasbakeudabjm@gmail.com 3. Penyelesaian Pengaduan Pelayanan Publik berdasarkan SK Kepala Badan Keuangan
--	--	---

B. Komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)

No	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah 2. Peraturan Daerah Kota Banjarmasin Nomor 24 Tahun 2010 Tentang Pajak Reklame 3. Peraturan Walikota Banjarmasin Nomor 19 Tahun 2014 tentang Petunjuk Teknis Pelaksana Dan Pengelolaan Pajak Reklame
2.	Sarana dan Prasarana, dan / atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang Tunggu pemohon dilengkapi dengan AC dan CCTV serta berpengharum ruangan 2. Kursi, meja, bahan bacaan dan televisi di ruang tunggu 3. Nomor antrian elektronik 4. Loker Pelayanan (Loker Informasi dan Pengaduan, Loker entry data, dan Loker Pengambilan). 5. Loker Pembayaran/ Kasir 6. Brosur dan Banner informasi 7. Kotak saran / pengaduan 8. Air Mineral 9. Tempat Charger HP 10. Toilet Umum 11. Akses bagi disabilitas (ram, kursi roda dan toilet untuk penyandang disabilitas) 12. Ruang Laktasi 13. Musholla 14. Areal parkir 15. Alat Pemadam Kebakaran (APAR) 16. Ruang Bermain 17. Telepon dan Faximili 18. Almari Dokumen 19. Rak Arsip 20. Komputer dan Printer 21. Alat Tulis Kantor 22. Mobil dan Sepeda Motor 23. Genset 24. Aplikasi MAPPADA dan SAPP
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kepala Badan 2. Kabid Penagihan dan Pengawasan 3. Kabid Pendataan dan Penilaian 4. Kasubbid Pelayanan dan Keberatan 5. Customer Service 6. Front Office 7. Petugas Penyerahan Berkas 8. Kasir
4.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dilaksanakan secara berjenjang oleh atasan langsung hingga Kepala Dinas 2. Asisten Setda Kota Banjarmasin 3. Inspektorat Kota Banjarmasin 4. Sekretaris Daerah Kota Banjarmasin
5.	Jumlah Pelaksana	8 (delapan) orang
6.	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Diwujudkan dalam kualitas proses layanan dan produk layanan yang didukung oleh petugas yang berkompeten di bidang tugasnya dengan perilaku pelayan yang santun terampil, cepat dan tepat. 2. Adanya jaminan bebas dari Praktek KKN / pungli
7.	Jaminan Keamanan dan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Keamanan produk layanan dijamin dengan menggunakan kertas khusus ber Kop Pemko

	Keselamatan	Banjarmasin 2. Dokumen SKPD Reklame dibubuhi tanda tangan dan cap basah, sehingga dijamin keasliannya.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Evaluasi kinerja dilakukan melalui Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dengan mekanisme, sebagai berikut : a. Setiap pemohon yang akan diberikan formulir SKM untuk diisi b. Pengumpulan dan pengolahan data c. Analisa data dan evaluasi d. Tindak lanjut hasil evaluasi 2. Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan

4. Pelayanan Porporasi

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)

No	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	1. Surat Permohonan 2. Fotocopy KTP 3. Form Biodata Pemohon
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Mengambil Nomor Antrian 2. Menunggu panggilan sesuai nomor antrian 3. Wajib Pajak mengisi form biodata permohonan 4. Menyerahkan form biodata permohonan, fotocopy ktp, surat permohonan dan tiket yang akan diporporasi. 5. Front office menghitung jumlah tiket porporasi 6. Jika berkas lengkap dan jumlah sesuai dengan permohonan maka diserahkan ke petugas porporasi untuk dilakukan porporasi. 7. Jika tidak lengkap, berkas dan tiket di kembalikan ke Pemohon untuk dilengkapi 8. Memporporasi tiket dan dibuatkan matrik jumlah Harga Tiket Masuk (HTM) 9. Penetapan matrik jumlah HTM 10. Menitipkan uang dikasir sejumlah pajak tiket yang tertera pada matrik jumlah HTM 11. Menyerahkan matrik jumlah HTM dan tiket yang telah diporporasi ke pemohon
3.	Jangka Waktu Pelayanan	1 jam / 1000 tiket terhitung sejak permohonan dan persyaratan diterima dengan benar dan lengkap.
4.	Biaya Pelayanan/Tarif	Tidak Dipungut Biaya/ Pajak Sesuai Peraturan Daerah
5.	Produk Layanan	Matrik dan Tiket yang telah diporporasi
6.	Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan	1. Pengaduan langsung / lisan Disampaikan dengan datang langsung kepada petugas pengaduan/ Kasi Pengaduan Masyarakat. 2. Pengaduan Tidak Langsung, melalui : - Surat ditujukan kepada Kepala Bakeuda dengan alamat Jl. Pramuka Tirta Dharma Komp. PDAM Bandarmasih Banjarmasin No.17 Rt.9 Banjarmasin - Kotak saran / pengaduan - Telepon / Fax (0511)4281293, 6742525 - Website : dispenda.banjarmasinkota.go.id - Email : hanwasbakeudabjm@gmail.com 3. Penyelesaian Pengaduan Pelayanan Publik berdasarkan SK Kepala Badan Keuangan

B. Komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)

No	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah 2. Peraturan Daerah Kota Banjarmasin Nomor 16 Tahun 2017 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Kota Banjarmasin Nomor 10 Tahun 2011 tentang Pajak Hiburan.
2.	Sarana dan Prasarana, dan / atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang Tunggu pemohon dilengkapi dengan AC dan CCTV serta berpengharum ruangan 2. Kursi, meja, bahan bacaan dan televisi di ruang tunggu 3. Nomor antrian elektronik 4. Loker Pelayanan (Loker Informasi dan Pengaduan, Loker entry data, dan Loker Pengambilan). 5. Loker Pembayaran/ Kasir 6. Brosur dan Banner informasi 7. Kotak saran / pengaduan 8. Air Mineral 9. Tempat Charger HP 10. Toilet Umum 11. Akses bagi disabilitas (ram, kursi roda dan toilet untuk penyandang disabilitas) 12. Ruang Laktasi 13. Musholla 14. Areal parkir 15. Alat Pemadam Kebakaran (APAR) 16. Ruang Bermain 17. Telepon dan Faximili 18. Almari Dokumen 19. Rak Arsip 20. Komputer dan Printer 21. Alat Tulis Kantor 22. Mobil dan Sepeda Motor 23. Genset 24. Alat Porporasi
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kabid Pendataan dan Penilaian 2. Kasubbid Penetapan 3. Customer Service 4. Front Office 5. Petugas Porporasi tiket
4.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dilaksanakan secara berjenjang oleh atasan langsung hingga Kepala Dinas 2. Asisten Setda Kota Banjarmasin 3. Inspektorat Kota Banjarmasin 4. Sekretaris Daerah Kota Banjarmasin
5.	Jumlah Pelaksana	5 (lima) orang
6.	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Diwujudkan dalam kualitas proses layanan dan produk layanan yang didukung oleh petugas yang berkompeten di bidang tugasnya dengan perilaku pelayan yang santun terampil, cepat dan tepat. 2. Adanya jaminan bebas dari Praktek KKN / pungli
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan	Keamanan produk layanan dijamin dengan menggunakan Porporasi khusus
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Evaluasi kinerja dilakukan melalui Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dengan mekanisme, sebagai berikut : <ol style="list-style-type: none"> a. Setiap pemohon yang akan diberikan formulir SKM untuk diisi b. Pengumpulan dan pengolahan data c. Analisa data dan evaluasi

		d. Tindak lanjut hasil evaluasi 2. Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan
--	--	--

5. Pelayanan Pembayaran Porporasi

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)

No	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	1. Laporan HTM 2. Laporan Hasil Penjualan Tiket
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Mengambil Nomor Antrian 2. Menunggu panggilan sesuai nomor antrian 3. Mengisi formulir SPTPD 4. Menyerahkan laporan hasil penjualan tiket 5. Front office melakukan verifikasi laporan penjualan tiket 6. Kasubbid Pelayanan dan Kasubbid Pemeriksaan melakukan rekon jika sesuai akan dilakukan penginputan data jika tidak sesuai akan di konfirmasi ke pemohon 7. Validasi SSPD 8. Melakukan Pembayaran dan perhitungan dikasir
3.	Jangka Waktu Pelayanan	15 (lima belas) menit sejak permohonan dan persyaratan diterima dengan benar dan lengkap.
4.	Biaya/Tarif	(berdasarkan Perda Nomor 10 tahun 2011 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah)
5.	Produk Layanan	Matrik dan Tiket yang telah diporporasi
6.	Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan	1. Pengaduan langsung / lisan Disampaikan dengan datang langsung kepada petugas pengaduan/ Kasi Pengaduan Masyarakat. 2. Pengaduan Tidak Langsung, melalui : - Surat ditujukan kepada Kepala Bakeuda dengan alamat Jl. Pramuka Tirta Dharma Komp. PDAM Bandarmasih Banjarmasin No.17 Rt.9 Banjarmasin - Kotak saran / pengaduan - Telepon / Fax (0511)4281293, 6742525 - Website : dispenda.banjarmasinkota.go.id - Email : hanwasbakeudabjm@gmail.com 3. Penyelesaian Pengaduan Pelayanan Publik berdasarkan SK Kepala Badan Keuangan

B. Komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)

No	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah 2. Peraturan Daerah Kota Banjarmasin Nomor 16 Tahun 2017 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Kota Banjarmasin Nomor 10 Tahun 2011 tentang Pajak Hiburan. 3. Peraturan Walikota Banjarmasin Nomor 18 Tahun 2014 tentang Perubahan Atas Peraturan Walikota Banjarmasin No 13 Tahun 2012 Tentang Petunjuk Tekhnis Pelaksanaan Pemungutan Pajak Hotel, Pajak Restoran Dan Pajak Hiburan. 4. Peraturan Walikota Banjarmasin Nomor 21 Tahun 2016 Perubahan Kedua Atas Peraturan Walikota Banjarmasin No 13 Tahun 2012 Tentang Petunjuk Tekhnis Pelaksanaan Pemungutan Pajak Hotel, Pajak Restoran Dan Pajak Hiburan.

2.	Sarana dan Prasarana, dan / atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang Tunggu pemohon dilengkapi dengan AC dan CCTV serta berpengharum ruangan 2. Kursi, meja, bahan bacaan dan televisi di ruang tunggu 3. Nomor antrian elektronik 4. Loker Pelayanan (Loker Informasi dan Pengaduan, Loker entry data, dan Loker Pengambilan). 5. Loker Pembayaran/ Kasir 6. Brosur dan Banner informasi 7. Kotak saran / pengaduan 8. Air Mineral 9. Tempat Charger HP 10. Toilet Umum 11. Akses bagi disabilitas (ram, kursi roda dan toilet untuk penyandang disabilitas) 12. Ruang Laktasi 13. Musholla 14. Areal parkir 15. Alat Pemadam Kebakaran (APAR) 16. Ruang Bermain 17. Telepon dan Faximili 18. Almari Dokumen 19. Rak Arsip 20. Komputer dan Printer 21. Alat Tulis Kantor 22. Mobil dan Sepeda Motor 23. Genset 24. Alat Porporasi
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kabid Pendataan dan Penilaian 3. Kasubbid Penetapan 4. Customer Service 5. Front Office 6. Petugas Porporasi tiket 7. Kasir
4.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dilaksanakan secara berjenjang oleh atasan langsung hingga Kepala Dinas 2. Asisten Setda Kota Banjarmasin 3. Inspektorat Kota Banjarmasin 4. Sekretaris Daerah Kota Banjarmasin
5.	Jumlah Pelaksana	7 (tujuh) orang
6.	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Diwujudkan dalam kualitas proses layanan dan produk layanan yang didukung oleh petugas yang berkompeten di bidang tugasnya dengan perilaku pelayan yang santun terampil, cepat dan tepat. 2. Adanya jaminan bebas dari Praktek KKN / pungli
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan	Keamanan produk layanan dijamin dengan menggunakan Porporasi khusus
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Evaluasi kinerja dilakukan melalui Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dengan mekanisme, sebagai berikut : <ol style="list-style-type: none"> a. Setiap pemohon yang akan diberikan formulir SKM untuk diisi b. Pengumpulan dan pengolahan data c. Analisa data dan evaluasi d. Tindak lanjut hasil evaluasi 2. Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan