



PEMERINTAH KABUPATEN LAMONGAN BADAN PENDAPATAN DAERAH

Jl. KH. Ahmad Dahlan No.1 Lamongan, Kode Pos 62251

Telp. (0322) 321414, Fax. (0322) 322603

E-mail: bapenda@lamongankab.go.id, Website: www.lamongankab.go.id/bapenda

KEPUTUSAN KEPALA BADAN PENDAPATAN DAERAH KABUPATEN LAMONGAN

Nomor : 000.8.3.2/43/413.203/2023

TENTANG

STANDAR PELAYANAN PAJAK DAERAH PADA BADAN PENDAPATAN DAERAH KABUPATEN LAMONGAN KEPALA BADAN PENDAPATAN DAERAH KABUPATEN LAMONGAN

- Menimbang :
- a. Bahwa Standar Pelayanan Pajak Daerah merupakan jenis dan mutu pelayanan dasar yang merupakan urusan wajib yang berhak diperoleh setiap Wajib Pajak secara minimal dalam penyelenggaraan pelayanan publik untuk meningkatkan Pendapatan Daerah;
 - b. Bahwa dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan asas penyelenggaraan pemerintahan yang baik dan guna mewujudkan kepastian hak dan kewajiban berbagai pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan, setiap penyelenggaraan pelayanan publik wajib menetapkan Standar Pelayanan;
 - c. Bahwa untuk pemberlakuan ketentuan sebagaimana yang dimaksud pada huruf a dan b, maka perlu menetapkan dengan Keputusan Kepala Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Lamongan tentang penetapan Standar Pelayanan pada Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Lamongan.
- Mengingat :
1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
 2. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah;
 3. Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2022 tentang Hubungan Keuangan Antara Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 4, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6757);
 4. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik

- Indonesia Nomor 5357);
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);
 6. Peraturan Daerah Kabupaten Lamongan Nomor 11 Tahun 2012 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Daerah Kabupaten Lamongan Tahun 2012 Nomor 11, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Lamongan Nomor 30);
 7. Peraturan Daerah Kabupaten Lamongan Nomor 5 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Lamongan (Lembaran Daerah Kabupaten Lamongan Tahun 2016 Nomor 8) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Kabupaten Lamongan Nomor 11 Tahun 2021 (Lembaran Daerah Kabupaten Lamongan Tahun 2021 Nomor 11);
 8. Peraturan Daerah Kabupaten Lamongan Nomor 10 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah;
 9. Peraturan Bupati Lamongan Nomor 86 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Lamongan.

MEMUTUSKAN

- Menetapkan :
- KESATU** : Menetapkan Standar Pelayanan pada Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Lamongan sebagaimana tercantum dalam Lampiran Keputusan ini;
- KEDUA** : Standar Pelayanan Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Lamongan sebagaimana dimaksud dalam diktum KESATU meliputi ruang lingkup:
1. Pelayanan Pajak Hotel;
 2. Pelayanan Pajak Restoran;
 3. Pelayanan Pajak Hiburan;
 4. Pelayanan Pajak Reklame;
 5. Pelayanan Pajak Penerangan Jalan Umum Non PLN;
 6. Pelayanan Pajak Mineral Bukan Logam dan Batuan;
 7. Pelayanan Pajak Parkir;
 8. Pelayanan Pajak Air Bawah Tanah;
 9. Pelayanan Pajak Sarang Burung Walet;
 10. Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan;
 11. Pelayanan Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan;
- KETIGA** : Standar Pelayanan sebagaimana terlampir dalam Lampiran Keputusan ini wajib dilaksanakan oleh penyelenggara/pelaksana dan sebagai acuan dalam Penilaian Kinerja Pelayanan oleh Pimpinan Penyelenggara, Aparat Pengawasan dan Masyarakat dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik;

- KEEMPAT : Segala biaya yang diperlukan untuk kelancaran pelaksanaan standar pelayanan ini dibebankan pada Anggaran Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Lamongan;
- KELIMA : Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkannya dengan ketentuan akan diadakan perbaikan sebagaimana mestinya apabila terdapat kekeliruan dalam penetapannya.

Ditetapkan di : Lamongan
Pada tanggal : 4 Mei 2023

KEPALA BADAN PENDAPATAN DAERAH
KABUPATEN LAMONGAN



PUJO BROTO IRIAWAN P, S.E., M.M., M.Kes.

Pembina Utama Muda
NIP. 19691008 199503 1 003

Tembusan disampaikan Kepada
Yth. :

1. Bpk. Bupati Lamongan
(sebagai Laporan).
2. Sdr. Kepala Bidang di
Bapenda Kabupaten
Lamongan.
3. Sdr. Kepala UPT di
Bapenda Kabupaten
Lamongan.

Lampiran : Keputusan Kepala Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Lamongan
Nomor : 000.8.3.2/43/413.203/2023
Tanggal : 4 Mei 2023

STANDAR PELAYANAN PUBLIK

BADAN PENDAPATAN DAERAH KABUPATEN LAMONGAN

A. PENDAHULUAN

1. VISI

Terwujudnya Pelayanan Pajak Daerah yang Berkualitas, Transparan dan Mudah.

2. MISI

1. Memberikan pelayanan dengan efektif, efisien dan terjangkau untuk masyarakat;
2. Memberikan pelayanan dengan tuntas sesuai peraturan perundang-undangan;
3. Meningkatkan integritas dan profesionalitas SDM petugas pelayanan publik;
4. Memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi dengan optimal guna menunjang pelayanan publik.

3. MOTTO

Melayani dengan SMART (Senyum, Mudah, Amanah, Ramah, Transparan).

4. JENIS-JENIS PELAYANAN

- a. Pelayanan Pendaftaran PBB Pedesaan dan Perkotaan Baru, Mutasi, Pemecahan, Penghapusan dan Salinan SPPT;
- b. Pelayanan Pajak Reklame dan Jaminan Bongkar Reklame;
- c. Pelayanan Pajak Air Bawah Tanah;
- d. Pelayanan Pendaftaran Wajib Pajak dan Penerimaan Laporan Usaha Wajib Pajak Hotel, Pajak Restoran, Pajak Penerangan Jalan, Pajak Mineral Bukan Logam dan Batuan, Pajak Sarang Burung Walet, Pajak Hiburan dan Pajak Parkir;
- e. Pelayanan Pembayaran SSPD BPHTB, Verifikasi dan Validasi BPHTB;
- f. Pelayanan Permohonan Kompensasi (*Double Bayar*);
- g. Pelayanan Permohonan Restitusi karena Lebih Bayar;
- h. Pelayanan Permohonan Penundaan Pembayaran Pajak/ Pembayaran Pajak Daerah Secara Angsuran;
- i. Pelayanan Permohonan Pembetulan, Pembatalan, Pengurangan Ketetapan, Pembebasan dan Penghapusan atau Pengurangan Sanksi Administrasi Pajak Daerah.

B. STANDAR PELAYANAN (dibuat sesuai jenis pelayanan)

1. Pelayanan Pendaftaran PBB Pedesaan dan Perkotaan Baru, Mutasi, Pemecahan, Penghapusan dan Salinan SPPT

No	Komponen	Uraian
A.	PENYAMPAIAN LAYANAN	
1	Persyaratan Pelayanan	
	1. Data Baru	
	A. Penelitian Kantor	(a) Fotokopi KTP; (b) Surat Kepemilikan Tanah; (c) Mengisi Formulir Data Baru; (d) Fotokopi IMB (jika ada); (e) Legalitas Dokumen lainnya, seperti Akte Jual Beli; (f) Surat Pengantar dari Desa/Kelurahan; (g) Fotokopi SPPT Lokasi Sebelahnya.
	B. Peneltian Lapangan	(a) Fotokopi KTP; (b) Surat Kepemilikan Tanah; (c) Mengisi Formulir Data Baru; (d) Fotokopi IMB (jika ada); (e) Fotokopi RAB; (f) Legalitas Dokumen lainnya, seperti Akte Jual Beli; (g) Surat Pengantar dari Desa/Kelurahan.
	2. Mutasi	(a) Fotokopi KTP; (b) Surat Kepemilikan Tanah sesuai dengan KTP; (c) Mengisi Formulir Data Perubahan; (d) Fotokopi IMB, apabila ada Bangunan; (e) Membawa SPPT Induk/Awal; (f) Melunasi Tunggakan Pajak Tahun Sebelumnya; (g) Jika Tanah Warisan, wajib melampirkan fotokopi Surat Waris dan Surat Kuasa Waris; (h) Legalitas Dokumen lainnya, seperti Akte Jual Beli; (i) Surat Pengantar dari Desa/Kelurahan.
	3. Pemecahan	(a) Fotokopi KTP; (b) Surat Kepemilikan Tanah sesuai dengan KTP; (c) Mengisi Formulir Data Perubahan; (d) Membawa SPPT Induk/Awal; (e) Melunasi Tunggakan Pajak Tahun Sebelumnya; (f) Legalitas Dokumen lainnya, seperti Akte Jual Beli; (g) Surat Pengantar dari Desa/Kelurahan.
	4. Penghapusan,dalam hal dikarenakan:	
	A. <i>Double</i> (ganda);	(a) Fotokopi KTP;
	B. Penggabungan;	(b) Surat Kepemilikan Tanah sesuai dengan KTP;
	C. Tidak ada Objek/Subjek;	(c) Mengisi Formulir Data Perubahan; (d) Membawa SPPT Induk (dalam hal Penggabungan);

		<ul style="list-style-type: none"> (e) Melunasi Tunggakan Pajak Tahun Sebelumnya; (f) SPPT PBB-P2 yang akan dihapuskan dan SPPT PBB-P2 yang berisikan data yang benar oleh Wajib Pajak PBB-P2; (g) Surat Pengantar dari Desa/Kelurahan.
	5. Salinan Tahun Berjalan/SK NJOP	<ul style="list-style-type: none"> (a) Surat Permohonan Wajib Pajak; (b) Bukti Pelunasan Pajak untuk Tahun Berjalan.
2	Sistem dan Mekanisme Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> (a) Wajib Pajak mengajukan Permohonan Pelayanan PBB-P2 kepada Petugas Pelayanan; (b) Petugas Pelayanan meneliti kelengkapan berkas permohonan dan jika sudah lengkap, maka diberikan Bukti Penerimaan Surat (BPS) untuk Wajib Pajak dan Lembar Pengawasan Arus Dokumen (LPAD) untuk disampaikan kepada Subbid Pelayanan untuk dilakukan verifikasi; (c) Petugas Pelayanan menyerahkan berkas permohonan PBB Baru, Mutasi, Pemecahan, Penggabungan dan/atau Salinan SPPT/SK NJOP kepada Bidang Perencanaan dan Penetapan; (d) Bidang Perencanaan dan Penetapan menerima berkas, lalu meneliti berkas PBB-P2, dan memberikan NOP (untuk Data Baru dan Pemecahan) dan meminta alur kepada Subbid Pendataan dan Pendaftaran; (e) Subbid Pendataan dan Pendaftaran memeriksa kembali berkas yang masuk untuk diverifikasi dan diparaf untuk permohonan PBB-P2 dan menyerahkan berkas kepada <i>Operator Console</i> (OC); (f) <i>Operator Console</i> (OC) menerima berkas permohonan PBB-P2 untuk dilakukan perekaman dan diolah menjadi SPPT PBB-P2 (untuk Data Baru, Salinan, Pemecahan) serta Daftar Wajib Pajak (untuk Data Baru, Pemecahan); (g) SPPT PBB-P2 yang telah selesai diproses dan telah ditandatangani oleh Kepala Bapenda lalu diserahkan kepada Wajib Pajak; (h) Dalam hal pembayaran, dapat dilakukan pada loket BANK JATIM yang berada pada kantor BAPENDA Kabupaten Lamongan atau bisa melalui Transfer ke Rekening Kas Daerah pada nomor rekening (0281000277-Bank Jatim) atau ke Rekening Bendahara Penerima Bapenda (0281037111-Bank Jatim) dengan catatan diakui pada saat diterima pada Kas Daerah.
3	Jangka Waktu Penyelesaian	<ul style="list-style-type: none"> (a) Penelitian Kantor: 1 (satu) hari; (b) Penelitian Lapangan: 3 (tiga) hari.
4	Biaya /Tarif	Tidak dipungut biaya (Gratis)
5	Produk Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> (a) SPPT PBB-P2 (b) SK NJOP (c) SK Penghapusan; <ul style="list-style-type: none"> a. <i>Double</i> (ganda), b. Penggabungan, c. Tidak ada Objek/Subjek.

6	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	<p>(a) Pengaduan Langsung, dapat melalui Pelayanan Pengaduan Lantai 2 Mal Pelayanan Publik Kabupaten Lamongan.</p> <p>(b) Pengaduan Tidak Langsung, dapat melalui:</p> <ul style="list-style-type: none"> i. Telepon: (0322) 321414; ii. Website: www.lamongankab.go.id/bapenda; iii. Email: bapenda@lamongankab.go.id; iv. Facebook: www.facebook.com/bapendalmg; v. Twitter: https://twitter.com/bapendalmg; vi. WhatsApp: 0813-3178-3837.
B. PENGELOLAAN PELAYANAN		
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038); 2. Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2022 tentang Hubungan Keuangan Antara Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 4, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6757); 3. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357); 4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615); 5. Peraturan Daerah Kabupaten Lamongan Nomor 11 Tahun 2012 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Daerah Kabupaten Lamongan Tahun 2012 Nomor 11, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Lamongan Nomor 30); 6. Peraturan Daerah Kabupaten Lamongan Nomor 5 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Lamongan (Lembaran Daerah Kabupaten Lamongan Tahun 2016 Nomor 8) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Kabupaten Lamongan Nomor 11 Tahun 2021 (Lembaran Daerah Kabupaten Lamongan Tahun 2021 Nomor 11); 7. Peraturan Daerah Kabupaten Lamongan Nomor 10 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah; 8. Peraturan Bupati Lamongan Nomor 86 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Lamongan

2	Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang tamu dengan pendingin ruangan; 2. Meja dan kursi; 3. Pesawat telepon dan mesin faksimile; 4. Komputer; 5. Printer; 6. Jaringan Internet.
3	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Berpendidikan minimal SMA; 2. Memahami peraturan perundang-undangan yang menjadi dasar dalam pemberian pelayanan perpajakan; 3. Terampil mengoperasikan komputer dan internet; 4. Menguasai Standar Operasional Prosedur; 5. Memiliki kemampuan dalam berkomunikasi secara lisan dan tertulis dengan baik dan teliti; 6. Berperilaku baik (jujur dan dapat mengendalikan emosi); 7. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 8. Memiliki kemampuan kerjasama tim; 9. Memahami SiNOPA, Sipalin penggunaan sistem Simaya, serta aplikasi perpajakan lainnya.
4	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah dan pengawasan oleh Kepala Badan; 2. Pengawasan dan pengendalian dilakukan secara berkelanjutan.
5	Jumlah Pelaksana	Minimal 1 (satu) orang pegawai yang bertanggung jawab sebagai customer service dan membantu pemohon dalam pengajuan melalui sistem perpajakan.
6	Jaminan Pelayanan	Pelayanan diberikan dengan cepat, tepat, lengkap, dan dapat dipertanggungjawabkan
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Informasi Kesesuaian Pelayanan Perpajakan yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan; 2. Petugas yang memberikan pelayanan telah mendapatkan penugasan dari atasan langsung.
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelaksanaan evaluasi kinerja pelaksana dilakukan secara rutin dan evaluasi minimal triwulanan (3 bulan), dalam 1 (satu) tahun; 2. Pelaksanaan survei kepuasan masyarakat untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan.

2. Pelayanan Pajak Reklame dan Jaminan Bongkar Reklame

No	Komponen	Uraian
A.	PENYAMPAIAN LAYANAN	
	Pajak Reklame	
1	<p>Persyaratan Pelayanan</p> <p>1. Data Baru</p> <p>2. Perpanjangan</p> <p>3. Tutup / Penghapusan, dalam hal dikarenakan: A. <i>Double</i> (ganda); B. Penghapusan karena Tutup.</p>	<p>(a) Fotokopi KTP;</p> <p>(b) Mengisi Formulir Pendaftaran dan telah ditandatangani;</p> <p>(c) Dokumentasi terkait konten/reklame, dsb;</p> <p>(d) Jumlah dan ukuran reklame;</p> <p>(e) Surat Rekomendasi/Ijin Pemasangan;</p> <p>(f) Nomor <i>Contact Person</i>;</p> <p>(g) Alamat/Email untuk konfirmasi Wajib Pajak langsung di Luar Kabupaten Lamongan.</p> <p>(a) Mengisi Formulir Pendaftaran dan telah dibubuhkan tanda tangan;</p> <p>(b) Dokumentasi terkait konten/reklame, dsb;</p> <p>(c) Jumlah dan ukuran reklame;</p> <p>(d) Surat Rekomendasi/Ijin Pemasangan;</p> <p>(e) Nomor <i>Contact Person</i>;</p> <p>(f) Alamat/Email untuk Konfirmasi Wajib Pajak Langsung di Luar Kabupaten Lamongan.</p> <p>(a) SKPD <i>double</i>;</p> <p>(b) Surat Permohonan Wajib Pajak;</p> <p>(c) Berita Acara Lapangan.</p>
2	Sistem dan Mekanisme Pelayanan	<p>(a) Wajib Pajak Reklame menyampaikan berkas kepada Petugas Pelayanan;</p> <p>(b) Petugas Pelayanan menerima dan memberikan penjelasan beserta formulir untuk diisi;</p> <p>(c) Petugas Pelayanan segera menginput data-data dan menerbitkan SKPD;</p> <p>(d) Jika data berubah disertai dengan Berita Acara Lapangan, maka dilakukan pemeriksaan lokasi;</p> <p>(e) SKPD ditandatangani oleh Sekretaris Bapenda an. Kepala Bapenda yang sebelumnya telah diparaf oleh Kepala Bidang dan Kasubbid pada Bidang Perencanaan dan Penetapan;</p> <p>(f) SKPD didistribusikan/diberikan kepada Wajib Pajak dan sudah dapat dilakukan pembayaran pada bank yang telah ditentukan sebelum lewat tanggal jatuh tempo;</p> <p>(g) Dalam hal pembayaran, dapat dilakukan pada loket BANK JATIM yang berada pada kantor BAPENDA Lamongan atau bisa melalui Transfer ke Rekening Kas Daerah pada nomor rekening (0281000277-Bank Jatim) atau ke Rekening</p>

		Bendahara Penerima Bapenda (0281037111-Bank Jatim) dengan catatan diakui pada saat diterima pada Kas Daerah.
3	Jangka Waktu Pelayanan	
	a. Penyelesaian Berkas	(a) Untuk pendaftaran baru, waktu proses penginputan adalah sekitar 30 (tiga puluh) menit; (b) Untuk perpanjangan, waktu proses penginputan adalah sekitar 10 (sepuluh) menit persatu konten reklame (jika jaringan tidak ada gangguan).
	b. Peninjauan Lapangan	Untuk data baru, proses peninjauan lapangan persatu konten reklame membutuhkan waktu 3 (tiga) jam dan apabila lebih dari 2 (dua) konten memerlukan 1 (satu) hari.
4	Biaya / Tarif	Tidak dipungut biaya (Gratis)
5	Produk Pelayanan	(a) Pendaftaran Wajib Pajak Reklame; (b) Penerbitan SKPD Reklame; (c) Penerbitan STPD Reklame; (d) Penerbitan SKPD Tambahan Pajak Reklame.
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	(a) Pengaduan Langsung , dapat melalui Pelayanan Pengaduan Lantai 2 Mal Pelayanan Publik Kabupaten Lamongan. (b) Pengaduan Tidak Langsung , dapat melalui: i. Telepon: (0322) 321414; ii. Website: www.lamongankab.go.id/bapenda ; iii. Email: bapenda@lamongankab.go.id ; iv. Facebook: www.facebook.com/bapendalmg ; v. Twitter: https://twitter.com/bapendalmg ; vi. WhatsApp: 0813-3178-3837.
Pembayaran Jaminan Bongkar Reklame		
1	Persyaratan Pelayanan 1. Data Baru 2. Perpanjangan	(a) SKPD Reklame (untuk reklame komersial); (b) Jumlah, jenis, dan ukuran reklame (untuk reklame non komersial); (c) Surat Pemberitahuan/Rekomendasi/Ijin Pemasangan Reklame; (d) Nomor <i>Contact Person</i> . (a) SKPD Reklame; (b) Asli dan Copy Bukti Setor Jaminan Bongkar bagi yang sudah membayar jaminan bongkar atau Surat Keterangan Lainnya yang menyatakan telah membayar Jaminan Bongkar.
2	Sistem dan Mekanisme Pelayanan Pembayaran Jaminan Bongkar	(a) Penyelenggara Reklame menyampaikan berkas pemasangan reklame kepada Petugas Pelayanan; (b) Petugas Pelayanan menerima dan memberikan penjelasan serta melakukan verifikasi atas berkas yang disampaikan oleh Penyelenggara Reklame; (c) Petugas segera menginput data-data dan melakukan perhitungan atas besaran jaminan bongkar reklame; (d) Jika dalam hal ini Penyelenggara Reklame melakukan perpanjangan , maka Petugas Pelayanan meneliti atas bukti

		<p>setor yang disampaikan dan apabila Penyelenggara Reklame terlambat dalam memperpanjang izin penyelenggaraan reklame dan/atau telah berakhir masa pajaknya, sampai dengan batas masa tenggang, maka Penyelenggara Reklame wajib membayar jaminan bongkar sesuai ketentuan;</p> <p>(e) Hasil perhitungan jaminan bongkar disatukan dengan konsep SKPD Reklame (hanya untuk reklame komersial) untuk ditandatangani oleh Sekretaris Bapenda an. Kepala Bapenda yang sebelumnya telah diparaf oleh Kepala Bidang dan Kasubbid di Bidang Perencanaan dan Penetapan;</p> <p>(f) Hasil perhitungan Jaminan Bongkar disampaikan kepada Penyelenggara Reklame untuk dilakukan pembayarannya pada Bank yang telah ditentukan sebelum lewat tanggal jatuh tempo;</p> <p>(g) Dalam hal pembayaran, dapat dilakukan pada loket BANK JATIM yang berada pada kantor Mal Pelayanan Publik (MPP) Lamongan atau melalui transfer ke Rekening Kas Umum Daerah pada nomor 0281000277 (Bank Jatim).</p> <p>(h) Bukti setor dianggap sah dengan catatan diakui pada saat diterima pada Kas Daerah</p>
3	Jangka Waktu Pelayanan	<p>(a) Untuk pendaftaran baru, proses penginputan membutuhkan waktu 30 (tiga puluh) menit;</p> <p>(b) Untuk perpanjangan, masa tenggang pelayanan perpanjangan diatur :</p> <ol style="list-style-type: none"> i. Reklame Permanen diberikan selama 7 (tujuh) hari setelah berakhirnya izin/masa pajak; ii. Reklame Insidentil diberikan selama 3 (tiga) hari setelah berakhirnya izin/masa pajak.
4	Biaya / Tarif	Tidak dipungut biaya (Gratis)
5	Produk Pelayanan	Perhitungan Besaran Jaminan Bongkar
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<p>(a) Pengaduan Langsung, dapat melalui Pelayanan Pengaduan Lantai 2 Mal Pelayanan Publik Kabupaten Lamongan.</p> <p>(b) Pengaduan Tidak Langsung, dapat melalui:</p> <ol style="list-style-type: none"> i. Telepon: (0322) 321414; ii. Website: www.lamongankab.go.id/bapenda; iii. Email: bapenda@lamongankab.go.id; iv. Facebook: www.facebook.com/bapendalmg; v. Twitter: https://twitter.com/bapendalmg; vi. WhatsApp: 0813-3178-3837.

	Pengembalian Jaminan Bongkar Reklame	
1	Persyaratan Pelayanan	<p>(a) Surat Permohonan Pengembalian Jaminan Bongkar maksimal 7 (tujuh) hari setelah pembongkaran;</p> <p>(b) Fotokopi Surat Setoran Pajak Daerah (SSPD)/Izin Reklame;</p> <p>(c) Asli/Copy Bukti Setoran Jaminan Bongkar;</p> <p>(d) Berita Acara Selesai Bongkar, sekurang-kurangnya ditandatangani oleh petugas Bapenda;</p> <p>(e) Foto Lokasi sebelum dan sesudah pembongkaran;</p> <p>(f) Surat Pernyataan, bila reklame tersebut dibongkar sendiri;</p> <p>(g) Nomor rekening Penanggungjawab usaha/reklame;</p> <p>(h) Surat kuasa bermeterai cukup (jika disampaikan oleh kuasanya) dan fotokopi KTP Kuasa.</p>
2	Sistem dan Mekanisme Pelayanan Pengembalian Jaminan Bongkar	<p>(a) Penyelenggara Reklame menyampaikan Surat Permohonan Pengembalian Jaminan Bongkar Reklame kepada Kepala Bapenda melalui Petugas Pelayanan;</p> <p>(b) Petugas Pelayanan menerima dan melakukan verifikasi atas kelengkapan berkas permohonan yang disampaikan oleh Penyelenggara Reklame;</p> <p>(c) Apabila berkas tidak lengkap, maka disampaikan kembali kepada Pemohon agar dapat melengkapi kekurangan berkas tersebut dalam waktu 7 (tujuh) hari kerja dan apabila melewati batas waktu tersebut pengajuan tidak dapat diproses;</p> <p>(d) Apabila berkas sudah lengkap, Petugas Pelayanan menyampaikan berkas permohonan kepada Kepala Bapenda untuk diterbitkan Surat Perintah Pengembalian Jaminan Bongkar;</p> <p>(e) Kepala Bapenda Menerbitkan Surat Perintah kepada Bendahara Pengembalian untuk membuat Surat Pengajuan Pengembalian Jaminan Bongkar;</p> <p>(f) Berdasarkan Surat Perintah tersebut, Bendahara Pengeluaran Bapenda membuat pengajuan pencairan pengembalian Jaminan Bongkar kepada BUD dengan melampirkan berkas, yaitu:</p> <ol style="list-style-type: none"> i. Jumlah besaran uang jaminan yang dikembalikan; ii. Pihak Ketiga yang menerima; iii. Rekening Bank Pihak Penerima; iv. Berita Acara yang menyatakan bahwa pembongkaran telah selesai dikerjakan, sekurang-kurangnya ditandatangani oleh Petugas Bapenda.
3	Jangka Waktu Pelayanan	<p>(a) Untuk persyaratan yang sudah lengkap, paling lama 7 (tujuh) hari kerja;</p> <p>(b) Untuk persyaratan tidak lengkap, diberi kesempatan untuk mencukupi persyaratan sampai paling lama 7 (tujuh) hari kerja sejak berkas diterima di pelayanan.</p>

4	Biaya / Tarif	Tidak dipungut biaya (Gratis)
5	Produk Pelayanan	(a) Surat Perintah Pengembalian Jaminan Bongkar; (b) Pemindahbukuan Rekening Jaminan Bongkar.
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	(a) Pengaduan Langsung , dapat melalui Pelayanan Pengaduan Lantai 2 Mal Pelayanan Publik Kabupaten Lamongan; (b) Pengaduan Tidak Langsung dapat melalui: i. Telepon: (0322) 321414; ii. Website: www.lamongankab.go.id/bapenda ; iii. Email: bapenda@lamongankab.go.id ; iv. Facebook: www.facebook.com/bapendalmg ; v. Twitter: https://twitter.com/bapendalmg ; vi. WhatsApp : 0813-3178-3837.
B.	PENGELOLAAN PELAYANAN	
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038); 2. Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2022 tentang Hubungan Keuangan Antara Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 4, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6757); 3. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357); 4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615); 5. Peraturan Daerah Kabupaten Lamongan Nomor 11 Tahun 2012 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Daerah Kabupaten Lamongan Tahun 2012 Nomor 11, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Lamongan Nomor 30); 6. Peraturan Daerah Kabupaten Lamongan Nomor 5 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Lamongan (Lembaran Daerah Kabupaten Lamongan Tahun 2016 Nomor 8) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Kabupaten Lamongan Nomor 11 Tahun 2021 (Lembaran Daerah Kabupaten Lamongan Tahun 2021 Nomor 11); 7. Peraturan Daerah Kabupaten Lamongan Nomor 10 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah; 8. Peraturan Bupati Lamongan Nomor 86 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Lamongan

2	Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang tamu dengan pendingin ruangan; 2. Meja dan kursi; 3. Pesawat telepon dan mesin faksimile; 4. Komputer; 5. Printer; 6. Jaringan Internet.
3	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Berpendidikan minimal SMA; 2. Memahami peraturan perundang-undangan yang menjadi dasar dalam pemberian pelayanan perpajakan; 3. Terampil mengoperasikan komputer dan internet; 4. Menguasai Standar Operasional Prosedur; 5. Memiliki kemampuan dalam berkomunikasi secara lisan dan tertulis dengan baik dan teliti; 6. Berperilaku baik (jujur dan dapat mengendalikan emosi); 7. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 8. Memiliki kemampuan kerjasama tim; 9. Memahami SiNOPA, Sipalin penggunaan sistem Simaya, serta aplikasi perpajakan lainnya.
4	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah dan pengawasan oleh Kepala Badan; 2. Pengawasan dan pengendalian dilakukan secara berkelanjutan.
5	Jumlah Pelaksana	Minimal 1 (satu) orang pegawai yang bertanggung jawab sebagai customer service dan membantu pemohon dalam pengajuan melalui sistem perpajakan.
6	Jaminan Pelayanan	Pelayanan diberikan dengan cepat, tepat, lengkap, dan dapat dipertanggungjawabkan
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Informasi Kesesuaian Pelayanan Perpajakan yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan; 2. Petugas yang memberikan pelayanan telah mendapatkan penugasan dari atasan langsung.
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelaksanaan evaluasi kinerja pelaksana dilakukan secara rutin dan evaluasi minimal triwulanan (3 bulan), dalam 1 (satu) tahun; 2. Pelaksanaan survei kepuasan masyarakat untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan.

3. Pelayanan Pajak Air Bawah Tanah

No	Komponen	Uraian
A.	PENYAMPAIAN LAYANAN	
1	Persyaratan Pelayanan	
	1. Data Baru	(a) Fotokopi KTP; (b) Fotokopi SITU/SIUP/NPWP; (c) Mengisi Formulir Pendaftaran dan telah ditandatangani; (d) Jumlah volume atau kubikasi air yang digunakan oleh Wajib Pajak; (e) Lampiran/Surat Rekomendasi; (f) Nomor <i>Contact Person</i> ; (g) Alamat/Email untuk Konfirmasi Wajib Pajak Langsung di Luar Kabupaten Lamongan.
	2. Tutup	(a) Wajib Pajak wajib terlebih dahulu melunasi Pajak/Tunggakan Pajak (jika ada); (b) Memeriksa ke lokasi secara langsung; (c) Membuat Berita Acara Penutupan.
2	Sistem dan Mekanisme Pelayanan Pengembalian Jaminan Bongkar	(a) Wajib Pajak Air Tanah menyampaikan berkas kepada Petugas Pelayanan; (b) Petugas memberikan Formulir Pendaftaran untuk diisi dan dilengkapi oleh Wajib Pajak; (c) Petugas memberikan penjelasan dan persyaratan lain yang harus dilengkapi; (d) Petugas menginput data-data Wajib Pajak dan menerbitkan SKPD; (e) Jika data berubah disertai dengan Berita Acara, maka perlu dilakukan pemeriksaan lokasi; (f) SKPD ditandatangani oleh Sekretaris Bapenda an. Kepala Bapenda yang sebelumnya telah diparaf oleh Kepala Bidang dan Kasubbid di Bidang Perencanaan dan Penetapan; (g) Dalam hal pembayaran, dapat dilakukan pada loket BANK JATIM yang berada pada kantor BAPENDA Lamongan atau bisa melalui Transfer ke Rekening Kas Daerah pada nomor rekening (0281000277-Bank Jatim) atau ke Rekening Bendahara Penerima Bapenda (0281037111-Bank Jatim) dengan catatan diakui pada saat diterima pada Kas Daerah.
3	Jangka Waktu Pelayanan	Dimulai dengan melengkapi berkas, dilakukan perhitungan dan penginputan memerlukan waktu sekitar 1 (satu) jam untuk terbit SKPD.
4	Biaya / Tarif	Tidak dipungut biaya (Gratis)
5	Produk Pelayanan	(a) Pendaftaran Wajib Pajak Air Bawah Tanah; (b) Penerbitan SKPD Air Bawah Tanah; (c) Penerbitan STPD Air Bawah Tanah.

6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<p>(a) Pengaduan Langsung, dapat melalui Pelayanan Pengaduan Lantai 2 Mal Pelayanan Publik Kabupaten Lamongan;</p> <p>(b) Pengaduan Tidak Langsung dapat melalui:</p> <p>(a) Telepon: (0322) 321414;</p> <p>(b) Website: www.lamongankab.go.id/bapenda;</p> <p>(c) Email: bapenda@lamongankab.go.id;</p> <p>(d) Facebook: www.facebook.com/bapendalmg;</p> <p>(e) Twitter: https://twitter.com/bapendalmg;</p> <p>(f) WhatsApp : 0813-3178-3837.</p>
B. PENGELOLAAN PELAYANAN		
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038); 2. Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2022 tentang Hubungan Keuangan Antara Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 4, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6757); 3. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357); 4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615); 5. Peraturan Daerah Kabupaten Lamongan Nomor 11 Tahun 2012 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Daerah Kabupaten Lamongan Tahun 2012 Nomor 11, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Lamongan Nomor 30); 6. Peraturan Daerah Kabupaten Lamongan Nomor 5 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Lamongan (Lembaran Daerah Kabupaten Lamongan Tahun 2016 Nomor 8) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Kabupaten Lamongan Nomor 11 Tahun 2021 (Lembaran Daerah Kabupaten Lamongan Tahun 2021 Nomor 11); 7. Peraturan Daerah Kabupaten Lamongan Nomor 10 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah; 8. Peraturan Bupati Lamongan Nomor 86 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Lamongan
	Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang tamu dengan pendingin ruangan; 2. Meja dan kursi;

2		<ul style="list-style-type: none"> 3. Pesawat telepon dan mesin faksimile; 4. Komputer; 5. Printer; 6. Jaringan Internet.
3	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> 1. Berpendidikan minimal SMA; 2. Memahami peraturan perundang-undangan yang menjadi dasar dalam pemberian pelayanan perpajakan; 3. Terampil mengoperasikan komputer dan internet; 4. Menguasai Standar Operasional Prosedur; 5. Memiliki kemampuan dalam berkomunikasi secara lisan dan tertulis dengan baik dan teliti; 6. Berperilaku baik (jujur dan dapat mengendalikan emosi); 7. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 8. Memiliki kemampuan kerjasama tim; 9. Memahami SiNOPA, Sipalin penggunaan sistem Simaya, serta aplikasi perpajakan lainnya.
4	Pengawasan Internal	<ul style="list-style-type: none"> 1. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah dan pengawasan oleh Kepala Badan; 2. Pengawasan dan pengendalian dilakukan secara berkelanjutan.
5	Jumlah Pelaksana	Minimal 1 (satu) orang pegawai yang bertanggung jawab sebagai customer service dan membantu pemohon dalam pengajuan melalui sistem perpajakan.
6	Jaminan Pelayanan	Pelayanan diberikan dengan cepat, tepat, lengkap, dan dapat dipertanggungjawabkan
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> 1. Informasi Kesesuaian Pelayanan Perpajakan yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan; 2. Petugas yang memberikan pelayanan telah mendapatkan penugasan dari atasan langsung.
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> 1. Pelaksanaan evaluasi kinerja pelaksana dilakukan secara rutin dan evaluasi minimal triwulanan (3 bulan), dalam 1 (satu) tahun; 2. Pelaksanaan survei kepuasan masyarakat untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan.

4. Pelayanan Pendaftaran Wajib Pajak dan Penerimaan Laporan Usaha Wajib Pajak Hotel, Pajak Restoran, Pajak Penerangan Jalan, Pajak Mineral Bukan Logam dan Batuan, Pajak Sarang Burung Walet, Pajak Hiburan dan Pajak Parkir

No	Komponen	Uraian
A.	PENYAMPAIAN LAYANAN	
1	Persyaratan Pelayanan	
	1. Pendaftaran	(a) Fotokopi KTP; (b) Surat Keterangan Domisili Usaha dari Camat Setempat; (c) SIUP dan/atau TDP (untuk Badan Usaha); (d) Surat Kuasa (jika dikuasakan); (e) Fotokopi KTP kuasa (jika dikuasakan).
	2. Pelaporan bulanan Wajib Pajak	(a) SPTPD (Surat Pemberitahuan Pajak Daerah); (b) Laporan Omset/Pemotongan Pajak; (c) Laporan Pemakaian Genset dalam 1 (satu) bulan (untuk Wajib Pajak PPJ Non PLN)
2	Sistem dan Mekanisme Penyelesaian	(a) Wajib Pajak mendaftarkan usaha/kegiatan yang merupakan Objek Pajak Daerah dengan menggunakan Formulir Pendaftaran kepada Petugas Pelayanan; (b) Petugas Pelayanan menerima berkas dan lampirannya, kemudian meneliti kelengkapan berkas. Dalam hal berkas Pendaftaran telah lengkap, selanjutnya Petugas Pelayanan mencetak Bukti Penerimaan Surat (BPS) dan Lembar Pengawasan Arus Dokumen (LPAD). Bukti Penerimaan Surat (BPS) diserahkan kepada calon Wajib Pajak; (c) Lembar Pengawasan Arus Dokumen (LPAD) akan digabungkan dengan berkas pendaftaran, kemudian diteruskan kepada Pelaksana Sub Bidang Pendaftaran dan Pendataan pada Bidang Perencanaan dan Penetapan untuk perekaman data dalam daftar Induk Wajib Pajak sesuai jenis objek pajak; (d) Pelaksana Sub Bidang Pendaftaran dan Pendataan mencetak kartu NPWPD, kemudian menyerahkannya kepada Petugas Pelayanan; (e) Sedangkan untuk Wajib Pajak yang sudah terdaftar, proses dilanjutkan dengan penerbitan SPTPD yang didalamnya tertera besaran ketetapan pajak yang diperoleh dengan perhitungan dari besaran laporan penghasilan Wajib Pajak; (f) Setelah SPTPD diterbitkan, Wajib Pajak yang telah memiliki SPTPD dapat melakukan pembayaran pajak usahanya; (g) Dalam hal pembayaran, dapat dilakukan pada loket BANK JATIM yang berada pada kantor BAPENDA Lamongan atau bisa melalui Transfer ke Rekening Kas Daerah pada nomor

		rekening (0281000277-Bank Jatim) atau ke Rekening Bendahara Penerima Bapenda (0281037111-Bank Jatim) dengan catatan diakui pada saat diterima pada Kas Daerah.
3	Jangka Waktu Pelayanan	(a) 15 (lima belas) menit untuk pelayanan untuk Wajib Pajak yang telah terdaftar; (b) 30 (tiga puluh) menit untuk pelayanan untuk Wajib Pajak baru; (c) 1 (satu) hari untuk Surat Pengukuhan Wajib Pajak.
4	Biaya / Tarif	Tidak dipungut biaya (Gratis)
5	Produk Pelayanan	(a) NPWPD (Nomor Pokok Wajib Pajak Daerah); (b) Surat Pengukuhan Wajib Pajak; (c) SKPDKB; (d) STPD.
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	(a) Pengaduan Langsung , dapat melalui Pelayanan Pengaduan Lantai 2 Mal Pelayanan Publik Kabupaten Lamongan; (b) Pengaduan Tidak Langsung , dapat melalui: i. Telepon: (0322) 321414; ii. Website: www.lamongankab.go.id/bapenda ; iii. Email: bapenda@lamongankab.go.id ; iv. Facebook: www.facebook.com/bapendalmg ; v. Twitter: https://twitter.com/bapendalmg ; vi. WhatsApp : 0813-3178-3837.
B.	PENGELOLAAN PELAYANAN	
1	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038); 2. Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2022 tentang Hubungan Keuangan Antara Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 4, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6757); 3. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357); 4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615); 5. Peraturan Daerah Kabupaten Lamongan Nomor 11 Tahun 2012 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Daerah Kabupaten Lamongan Tahun 2012 Nomor 11, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Lamongan Nomor 30); 6. Peraturan Daerah Kabupaten Lamongan Nomor 5 Tahun 2016

		<p>tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Lamongan (Lembaran Daerah Kabupaten Lamongan Tahun 2016 Nomor 8) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Kabupaten Lamongan Nomor 11 Tahun 2021 (Lembaran Daerah Kabupaten Lamongan Tahun 2021 Nomor 11);</p> <p>7. Peraturan Daerah Kabupaten Lamongan Nomor 10 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah;</p> <p>8. Peraturan Bupati Lamongan Nomor 86 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Lamongan</p>
2	Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang tamu dengan pendingin ruangan; 2. Meja dan kursi; 3. Pesawat telepon dan mesin faksimile; 4. Komputer; 5. Printer; 6. Jaringan Internet.
3	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Berpendidikan minimal SMA; 2. Memahami peraturan perundang-undangan yang menjadi dasar dalam pemberian pelayanan perpajakan; 3. Terampil mengoperasikan komputer dan internet; 4. Menguasai Standar Operasional Prosedur; 5. Memiliki kemampuan dalam berkomunikasi secara lisan dan tertulis dengan baik dan teliti; 6. Berperilaku baik (jujur dan dapat mengendalikan emosi); 7. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 8. Memiliki kemampuan kerjasama tim; 9. Memahami SiNOPA, Sipalin penggunaan sistem Simaya, serta aplikasi perpajakan lainnya.
4	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah dan pengawasan oleh Kepala Badan; 2. Pengawasan dan pengendalian dilakukan secara berkelanjutan.
5	Jumlah Pelaksana	Minimal 1 (satu) orang pegawai yang bertanggung jawab sebagai <i>customer service</i> dan membantu pemohon dalam pengajuan melalui sistem perpajakan.
6	Jaminan Pelayanan	Pelayanan diberikan dengan cepat, tepat, lengkap, dan dapat dipertanggungjawabkan
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Informasi Kesesuaian Pelayanan Perpajakan yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan; 2. Petugas yang memberikan pelayanan telah mendapatkan penugasan dari atasan langsung.
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelaksanaan evaluasi kinerja pelaksana dilakukan secara rutin dan evaluasi minimal triwulanan (3 bulan), dalam 1 (satu) tahun; 2. Pelaksanaan survei kepuasan masyarakat untuk perbaikan dan

		peningkatan kinerja pelayanan.
--	--	--------------------------------

5. Pelayanan Pembayaran SSPD BPHTB, Verifikasi dan Validasi BPHTB

No	Komponen	Uraian
A.	PENYAMPAIAN LAYANAN	
1	Persyaratan Pelayanan	
	1. Pembayaran SSPD BPHTB	(a) SPPT PBB; (b) Penomoran SSPD BPHTB yang sudah diisi; (c) Data Wajib Pajak telah terinput di SIPALIN.
	2. Verifikasi dan Validasi BPHTB	(a) Fotokopi KTP; (b) Fotokopi SSP (PPH Pasal 21); (c) SPPT PBB dan Tanda Lunas untuk Tahun Berjalan; (d) Kwitansi/Fotokopi Akta; (e) Fotokopi Sertifikat Tanah; (f) Fotokopi Surat Keterangan Kematian (untuk Waris); (g) Fotokopi Surat keterangan Ahli Waris (untuk Waris).
2	Sistem dan Mekanisme Pelayanan Pembayaran SSPD BPHTB	(a) Wajib Pajak membawa kelengkapan persyaratan kepada bagian Petugas Pelayanan; (b) Petugas Pelayanan menerima dan memberi nomor berkas SSPD BPHTB Wajib Pajak; (c) Setelah lengkap, Petugas menginput data Wajib Pajak ke dalam sistem SIPALIN (Sistem Pajak Online); (d) Setelah data di input ke SIPALIN, Wajib Pajak membayar ketetapan sesuai dengan data di SSPD BPHTB di Loker Pembayaran Bank Jatim; (e) Wajib Pajak menerima SSPD BPHTB yang telah di sahkan oleh Petugas Bank Jatim.
3	Bagian Mekanisme Verifikasi dan Validasi	(a) Wajib Pajak membawa persyaratan atau kelengkapan dokumen yang diperlukan untuk verifikasi dan validasi ke Petugas Pelayanan; (b) Petugas Pelayanan meneliti kelengkapan berkas permohonan dan jika sudah lengkap, maka diberikan Bukti Penerimaan Surat (BPS) dan Lembar Pengawasan Arus Dokumen (LPAD) dan menyampaikannya kepada Subbid Pelayanan untuk dilakukan verifikasi; (c) Setelah berkas lengkap, Petugas Pelayanan menyampaikan kepada Bidang Perencanaan dan Penetapan untuk memvalidasi SSPD BPHTB dan kemudian melakukan penomoran dikolom Penelitian Validasi; (d) Membuat Tanda Terima Pendaftaran Validasi; (e) Kemudian berkas di paraf oleh Kasubbid dan ditandatangani oleh Kabid Bidang Perencanaan dan Penetapan dan dibertikan untuk ditandatangani oleh Sekretaris Bapenda an. Kepala Bapenda; (f) Setelah selesai, SSPD BPHTB distempel atau diverifikasi;

		(g) Kemudian SSPD BPHTB lembar 1, 2, 3 diserahkan ke Loker Pelayanan, sedangkan lembar 4, 5, 6 untuk diarsip; (h) Wajib Pajak menerima SSPD BPHTB yang telah di sahkan oleh Petugas Bank Jatim.
4	Jangka Waktu Penyelesaian	(a) 15 (lima belas) menit untuk Pembayaran SSPD BPHTB; (b) 3 (tiga) hari kerja untuk Verifikasi dan Validasi SSPD PBHTB.
5	Biaya / Tarif	Tidak dipungut biaya (Gratis)
6	Produk Pelayanan	SSPD BPHTB
7	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	(a) Pengaduan Langsung , dapat melalui Pelayanan Pengaduan Lantai 2 Mal Pelayanan Publik Kabupaten Lamongan; (b) Pengaduan Tidak Langsung , dapat melalui: i. Telepon: (0322) 321414; ii. Website: www.lamongankab.go.id/bapenda ; iii. Email: bapenda@lamongankab.go.id ; iv. Facebook: www.facebook.com/bapendalng ; v. Twitter: https://twitter.com/bapendalng ; vi. WhatsApp : 0813-3178-3837.
B.	PENGELOLAAN PELAYANAN	
1	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038); 2. Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2022 tentang Hubungan Keuangan Antara Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 4, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6757); 3. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357); 4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615); 5. Peraturan Daerah Kabupaten Lamongan Nomor 11 Tahun 2012 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Daerah Kabupaten Lamongan Tahun 2012 Nomor 11, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Lamongan Nomor 30); 6. Peraturan Daerah Kabupaten Lamongan Nomor 5 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Lamongan (Lembaran Daerah Kabupaten Lamongan Tahun 2016 Nomor 8) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Kabupaten Lamongan Nomor 11

		<p>Tahun 2021 (Lembaran Daerah Kabupaten Lamongan Tahun 2021 Nomor 11);</p> <p>7. Peraturan Daerah Kabupaten Lamongan Nomor 10 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah;</p> <p>8. Peraturan Bupati Lamongan Nomor 86 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Lamongan</p>
2	Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang tamu dengan pendingin ruangan; 2. Meja dan kursi; 3. Pesawat telepon dan mesin faksimile; 4. Komputer; 5. Printer; 6. Jaringan Internet.
3	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Berpendidikan minimal SMA; 2. Memahami peraturan perundang-undangan yang menjadi dasar dalam pemberian pelayanan perpajakan; 3. Terampil mengoperasikan komputer dan internet; 4. Menguasai Standar Operasional Prosedur; 5. Memiliki kemampuan dalam berkomunikasi secara lisan dan tertulis dengan baik dan teliti; 6. Berperilaku baik (jujur dan dapat mengendalikan emosi); 7. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 8. Memiliki kemampuan kerjasama tim; 9. Memahami SiNOPA, Sipalin penggunaan sistem Simaya, serta aplikasi perpajakan lainnya.
4	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah dan pengawasan oleh Kepala Badan; 2. Pengawasan dan pengendalian dilakukan secara berkelanjutan.
5	Jumlah Pelaksana	Minimal 1 (satu) orang pegawai yang bertanggung jawab sebagai customer service dan membantu pemohon dalam pengajuan melalui sistem perpajakan.
6	Jaminan Pelayanan	Pelayanan diberikan dengan cepat, tepat, lengkap, dan dapat dipertanggungjawabkan
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Informasi Kesesuaian Pelayanan Perpajakan yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan; 2. Petugas yang memberikan pelayanan telah mendapatkan penugasan dari atasan langsung.

8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none">1. Pelaksanaan evaluasi kinerja pelaksana dilakukan secara rutin dan evaluasi minimal triwulanan (3 bulan), dalam 1 (satu) tahun;2. Pelaksanaan survei kepuasan masyarakat untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan.
---	----------------------------	--

6. Pelayanan Permohonan Kompensasi (*Double Bayar*)

No	Komponen	Uraian
A.	PENYAMPAIAN LAYANAN	
1	Persyaratan Pelayanan	(a) Surat Permohonan Wajib Pajak; (b) Fotokopi Tanda Bukti Identitas (KTP/KK); (c) Surat Kuasa Bermaterai (jika dikuasakan); (d) Asli Tanda Bukti Lunas; (e) Bukti – bukti lain yang diperlukan; (f) Nomor <i>Contact Person</i> .
2	Sistem dan Mekanisme Penyelesaian	(a) Wajib Pajak membawa kelengkapan persyaratan kepada bagian Loker Pelayanan; (b) Petugas Pelayanan menerima dan memverifikasi berkas persyaratan Wajib Pajak; (c) Setelah berkas persyaratan lengkap, berkas diserahkan kepada Bidang Pelayanan dan Penagihan cq. Subbid Keberatan dan Banding; (d) Berkas permohonan Wajib Pajak diidentifikasi oleh Kasubbid Keberatan dan Banding; (e) Kasubbid Keberatan dan Banding membuat Surat Tugas Pemeriksaan; (f) Petugas yang ditunjuk melakukan Pemeriksaan dan dituangkan ke dalam Berita Acara Pemeriksaan; (g) Petugas membuat Telaahan Staf; (h) Petugas menyiapkan Surat Keputusan Kepala Bapenda; (i) Surat Keputusan Kepala Bapenda diajukan kepada Kepala Bapenda Kabupaten Lamongan.
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	(a) 15 (lima belas) menit untuk Verifikasi pada Loker Pelayanan; (b) 30 (tiga puluh) menit untuk Identifikasi Berkas Permohonan Kompensasi (<i>Double Bayar</i>); (c) 1 (satu) bulan untuk proses Surat; (d) 3 (tiga) bulan untuk Keputusan Permohonan Kompensasi (<i>Double Bayar</i>).
4.	Biaya / Tarif	Tidak dipungut biaya (GRATIS)
5.	Produk Pelayanan	SK Kepala Badan
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	(a) Pengaduan Langsung , dapat melalui Pelayanan Pengaduan Lantai 2 Mal Pelayanan Publik Kabupaten Lamongan; (b) Pengaduan Tidak Langsung , dapat melalui: i. Telepon: (0322) 321414; ii. Website: www.lamongankab.go.id/bapenda ; iii. Email: bapenda@lamongankab.go.id ; iv. Facebook: www.facebook.com/bapendalmg ; v. Twitter: https://twitter.com/bapendalmg ; vi. WhatsApp : 0813-3178-3837.

B.	PENGELOLAAN PELAYANAN	
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038); 2. Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2022 tentang Hubungan Keuangan Antara Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 4, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6757); 3. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357); 4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615); 5. Peraturan Daerah Kabupaten Lamongan Nomor 11 Tahun 2012 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Daerah Kabupaten Lamongan Tahun 2012 Nomor 11, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Lamongan Nomor 30); 6. Peraturan Daerah Kabupaten Lamongan Nomor 5 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Lamongan (Lembaran Daerah Kabupaten Lamongan Tahun 2016 Nomor 8) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Kabupaten Lamongan Nomor 11 Tahun 2021 (Lembaran Daerah Kabupaten Lamongan Tahun 2021 Nomor 11); 7. Peraturan Daerah Kabupaten Lamongan Nomor 10 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah; 8. Peraturan Bupati Lamongan Nomor 86 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Lamongan
2	Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang tamu dengan pendingin ruangan; 2. Meja dan kursi; 3. Pesawat telepon dan mesin faksimile; 4. Komputer; 5. Printer; 6. Jaringan Internet.

3	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Berpendidikan minimal SMA; 2. Memahami peraturan perundang-undangan yang menjadi dasar dalam pemberian pelayanan perpajakan; 3. Terampil mengoperasikan komputer dan internet; 4. Menguasai Standar Operasional Prosedur; 5. Memiliki kemampuan dalam berkomunikasi secara lisan dan tertulis dengan baik dan teliti; 6. Berperilaku baik (jujur dan dapat mengendalikan emosi); 7. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 8. Memiliki kemampuan kerjasama tim; 9. Memahami SiNOPA, Sipalin penggunaan sistem Simaya, serta aplikasi perpajakan lainnya.
4	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah dan pengawasan oleh Kepala Badan; 2. Pengawasan dan pengendalian dilakukan secara berkelanjutan.
5	Jumlah Pelaksana	Minimal 1 (satu) orang pegawai yang bertanggung jawab sebagai customer service dan membantu pemohon dalam pengajuan melalui sistem perpajakan.
6	Jaminan Pelayanan	Pelayanan diberikan dengan cepat, tepat, lengkap, dan dapat dipertanggungjawabkan
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Informasi Kesesuaian Pelayanan Perpajakan yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan; 2. Petugas yang memberikan pelayanan telah mendapatkan penugasan dari atasan langsung.
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelaksanaan evaluasi kinerja pelaksana dilakukan secara rutin dan evaluasi minimal triwulanan (3 bulan), dalam 1 (satu) tahun; 2. Pelaksanaan survei kepuasan masyarakat untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan.

7. Pelayanan Permohonan Restitusi karena Lebih Bayar

No	Komponen	Uraian
A.	PENYAMPAIAN LAYANAN	
1	Persyaratan Pelayanan	(a) Surat Permohonan Wajib Pajak; (b) Fotokopi Tanda Bukti Identitas (KTP/KK); (c) Surat Kuasa Bermaterai (jika dikuasakan); (d) Asli Tanda Bukti Lunas; (e) SKPDLB; (f) Bukti – bukti lain yang diperlukan; (g) Nomor Contact Person.
2	Sistem dan Mekanisme Penyelesaian	(a) Wajib Pajak membawa kelengkapan persyaratan kepada bagian Loker Pelayanan; (b) Petugas Pelayanan menerima dan memverifikasi berkas persyaratan Wajib Pajak; (c) Setelah berkas persyaratan lengkap, diteruskan ke Bidang Pelayanan dan Penagihan cq. Subbid Keberatan dan Banding; (d) Berkas permohonan Wajib Pajak diidentifikasi oleh Kasubbid Keberatan dan Banding; (e) Kasubbid keberatan dan Banding membuat Surat Tugas Pemeriksaan; (f) Petugas yang ditunjuk melakukan Pemeriksaan dan dituangkan dalam Berita Acara Pemeriksaan; (g) Petugas membuat Telaahan Staf; (h) Petugas membuat Draf Surat Keputusan Bupati tentang Restitusi; (i) Draf SK Bupati diajukan ke Bagian Hukum Sekretariat kab. Lamongan; (j) SK Bupati disampaikan ke BPKAD untuk Proses Restitusi lebih lanjut.
3	Jangka Waktu Penyelesaian	(a) 15 (lima belas) menit Verifikasi pada Loker Pelayanan; (b) 30 (tiga puluh) menit untuk Identifikasi Berkas Permohonan Restitusi Lebih Bayar; (c) 12 (dua belas) bulan untuk proses Surat Keputusan Restitusi.
4	Biaya / Tarif	Tidak dipungut biaya (GRATIS)
5	Produk Pelayanan	SK Bupati
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	(a) Pengaduan Langsung , dapat melalui Pelayanan Pengaduan Lantai 2 Mal Pelayanan Publik Kabupaten Lamongan; (b) Pengaduan Tidak Langsung dapat melalui: i. Telepon: (0322) 321414; ii. Website: www.lamongankab.go.id/bapenda ; iii. Email: bapenda@lamongankab.go.id ; iv. Facebook: www.facebook.com/bapendalmg ; v. Twitter: https://twitter.com/bapendalmg ; vi. WhatsApp : 0813-3178-3837.

B. PENGELOLAAN PELAYANAN		
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038); 2. Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2022 tentang Hubungan Keuangan Antara Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 4, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6757); 3. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357); 4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615); 5. Peraturan Daerah Kabupaten Lamongan Nomor 11 Tahun 2012 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Daerah Kabupaten Lamongan Tahun 2012 Nomor 11, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Lamongan Nomor 30); 6. Peraturan Daerah Kabupaten Lamongan Nomor 5 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Lamongan (Lembaran Daerah Kabupaten Lamongan Tahun 2016 Nomor 8) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Kabupaten Lamongan Nomor 11 Tahun 2021 (Lembaran Daerah Kabupaten Lamongan Tahun 2021 Nomor 11); 7. Peraturan Daerah Kabupaten Lamongan Nomor 10 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah; 8. Peraturan Bupati Lamongan Nomor 86 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Lamongan
2	Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang tamu dengan pendingin ruangan; 2. Meja dan kursi; 3. Pesawat telepon dan mesin faksimile; 4. Komputer; 5. Printer; 6. Jaringan Internet.

3	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Berpendidikan minimal SMA; 2. Memahami peraturan perundang-undangan yang menjadi dasar dalam pemberian pelayanan perpajakan; 3. Terampil mengoperasikan komputer dan internet; 4. Menguasai Standar Operasional Prosedur; 5. Memiliki kemampuan dalam berkomunikasi secara lisan dan tertulis dengan baik dan teliti; 6. Berperilaku baik (jujur dan dapat mengendalikan emosi); 7. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 8. Memiliki kemampuan kerjasama tim; 9. Memahami SiNOPA, Sipalin penggunaan sistem Simaya, serta aplikasi perpajakan lainnya.
4	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah dan pengawasan oleh Kepala Badan; 2. Pengawasan dan pengendalian dilakukan secara berkelanjutan.
5	Jumlah Pelaksana	Minimal 1 (satu) orang pegawai yang bertanggung jawab sebagai customer service dan membantu pemohon dalam pengajuan melalui sistem perpajakan.
6	Jaminan Pelayanan	Pelayanan diberikan dengan cepat, tepat, lengkap, dan dapat dipertanggungjawabkan
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Informasi Kesesuaian Pelayanan Perpajakan yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan; 2. Petugas yang memberikan pelayanan telah mendapatkan penugasan dari atasan langsung.
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelaksanaan evaluasi kinerja pelaksana dilakukan secara rutin dan evaluasi minimal triwulanan (3 bulan), dalam 1 (satu) tahun; 2. Pelaksanaan survei kepuasan masyarakat untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan.

8. Pelayanan Permohonan Penundaan Pembayaran Pajak/ Pembayaran Pajak Daerah Secara Angsuran

No	Komponen	Uraian
A.	PENYAMPAIAN LAYANAN	
1	Persyaratan Pelayanan	(a) Surat Permohonan Wajib Pajak; (b) Fotokopi Tanda Bukti Identitas (KTP/KK); (c) Surat Kuasa Bermaterai (jika dikuasakan); (d) Fotokopi SKPD/STPD; (e) Bukti – bukti lain yang diperlukan; (f) Nomor <i>Contact Person</i> .
2	Persyaratan Pelayanan untuk PBB-P2	(a) Surat Permohonan Wajib Pajak; (b) Fotokopi Tanda Bukti Identitas (KTP/KK); (c) Surat Kuasa Bermaterai (jika dikuasakan); (d) Fotokopi SPPT; (e) Bukti – bukti lain yang diperlukan; (f) Nomor <i>Contact Person</i> .
3	Sistem dan Mekanisme Penyelesaian	(a) Wajib Pajak membawa kelengkapan persyaratan kepada bagian Loker Pelayanan; (b) Petugas Pelayanan menerima dan memverifikasi berkas persyaratan Wajib Pajak; (c) Setelah berkas persyaratan lengkap, diteruskan ke Bidang Pelayanan dan Penagihan cq. Subbid Keberatan dan Banding; (d) Berkas permohonan Wajib Pajak diidentifikasi oleh Kasubbid Keberatan dan Banding; (e) Kasubbid Keberatan dan Banding membuat Surat Tugas Pemeriksaan; (f) Petugas yang ditunjuk melakukan Pemeriksaan dan dituangkan dalam Berita Acara Pemeriksaan; (g) Hasil BAP dibahas dalam Rapat Pembahasan lintas Bidang; (h) Hasil keputusan Rapat Pembahasan antar Bidang dituangkan dalam Notulen; (i) Petugas membuat Telaahan Staf/ Telaahan Dinas berdasarkan Notulen Rapat; (j) Petugas membuat Draf Surat Keputusan Bupati/ Surat Keputusan Kepala Badan; (k) Draf SK Bupati diajukan ke Bagian Hukum Sekretariat Kota Lamongan; (l) SK Kepala Badan diajukan ke Kepala Badan Pendapatan Daerah Kota Lamongan untuk ditandatangani.

4	Jangka Waktu Penyelesaian	(a) 15 (lima belas) menit untuk Verifikasi pada Loker Pelayanan; (b) 30 (tiga puluh) menit untuk Identifikasi berkas permohonan; (c) 1 (satu) bulan untuk proses Surat Keputusan Kepala Badan; (d) 3 (bulan) untuk proses Surat Keputusan Bupati.
5	Biaya / Tarif	Tidak dipungut biaya (GRATIS)
6	Produk Pelayanan	SK Bupati dan/atau SK Kepala Badan
7	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	(a) Pengaduan Langsung , dapat melalui Pelayanan Pengaduan Lantai 2 Mal Pelayanan Publik Kabupaten Lamongan. (b) Pengaduan Tidak Langsung , dapat melalui: (a) Telepon: (0322) 321414; (b) Website: www.lamongankab.go.id/bapenda ; (c) Email: bapenda@lamongankab.go.id ; (d) Facebook: www.facebook.com/bapendalmg ; (e) Twitter: https://twitter.com/bapendalmg ; (f) WhatsApp : 0813-3178-3837.
B. PENGELOLAAN PELAYANAN		
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038); 2. Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2022 tentang Hubungan Keuangan Antara Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 4, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6757); 3. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357); 4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615); 5. Peraturan Daerah Kabupaten Lamongan Nomor 11 Tahun 2012 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Daerah Kabupaten Lamongan Tahun 2012 Nomor 11, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Lamongan Nomor 30); 6. Peraturan Daerah Kabupaten Lamongan Nomor 5 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah

		<p>Kabupaten Lamongan (Lembaran Daerah Kabupaten Lamongan Tahun 2016 Nomor 8) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Kabupaten Lamongan Nomor 11 Tahun 2021 (Lembaran Daerah Kabupaten Lamongan Tahun 2021 Nomor 11);</p> <p>7. Peraturan Daerah Kabupaten Lamongan Nomor 10 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah;</p> <p>8. Peraturan Bupati Lamongan Nomor 86 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Lamongan</p>
2	Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang tamu dengan pendingin ruangan; 2. Meja dan kursi; 3. Pesawat telepon dan mesin faksimile; 4. Komputer; 5. Printer; 6. Jaringan Internet.
3	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Berpendidikan minimal SMA; 2. Memahami peraturan perundang-undangan yang menjadi dasar dalam pemberian pelayanan perpajakan; 3. Terampil mengoperasikan komputer dan internet; 4. Menguasai Standar Operasional Prosedur; 5. Memiliki kemampuan dalam berkomunikasi secara lisan dan tertulis dengan baik dan teliti; 6. Berperilaku baik (jujur dan dapat mengendalikan emosi); 7. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 8. Memiliki kemampuan kerjasama tim; 9. Memahami SiNOPA, Sipalin penggunaan sistem Simaya, serta aplikasi perpajakan lainnya.
4	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah dan pengawasan oleh Kepala Badan; 2. Pengawasan dan pengendalian dilakukan secara berkelanjutan.
5	Jumlah Pelaksana	Minimal 1 (satu) orang pegawai yang bertanggung jawab sebagai customer service dan membantu pemohon dalam pengajuan melalui sistem perpajakan.
6	Jaminan Pelayanan	Pelayanan diberikan dengan cepat, tepat, lengkap, dan dapat dipertanggungjawabkan
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Informasi Kesesuaian Pelayanan Perpajakan yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan; 2. Petugas yang memberikan pelayanan telah mendapatkan penugasan dari atasan langsung.

8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelaksanaan evaluasi kinerja pelaksana dilakukan secara rutin dan evaluasi minimal triwulanan (3 bulan), dalam 1 (satu) tahun; 2. Pelaksanaan survei kepuasan masyarakat untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan.
---	----------------------------	---

9. Pelayanan Permohonan Pembetulan, Pembatalan, Pengurangan Ketetapan, Pembebasan dan Penghapusan atau Pengurangan Sanksi Administrasi Pajak Daerah

No	Komponen	Uraian
A.	PENYAMPAIAN LAYANAN	
1	Persyaratan Pelayanan Pajak Daerah	<ol style="list-style-type: none"> (a) Surat Permohonan Wajib Pajak; (b) Fotokopi Tanda Bukti Identitas (KTP/KK); (c) Surat Kuasa Bermaterai (jika dikuasakan); (d) Surat Keterangan Kepala Desa/Lurah dan diketahui oleh Camat setempat; (e) Bukti Pelunasan Pembayaran Pajak Tahun Sebelumnya berdasarkan masa pajak yang bersangkutan; (f) SPPT/SKPD/ SKPDKB/SKPDKBT/STPD; (g) Bukti – bukti lain yang diperlukan yang menguatkan permohonan Wajib Pajak; (h) Nomor <i>Contact Person</i>.
2	Sistem dan Mekanisme Penyelesaian	<ol style="list-style-type: none"> (a) Wajib Pajak membawa kelengkapan persyaratan kepada bagian Loker Pelayanan; (b) Petugas Pelayanan menerima dan memverifikasi berkas persyaratan Wajib Pajak; (c) Setelah berkas persyaratan lengkap, diteruskan ke Bidang Pelayanan dan Penagihan cq. Subbid Keberatan dan Banding; (d) Berkas permohonan Wajib Pajak diidentifikasi oleh Kasubbid Keberatan dan Banding; (e) Kasubbid Keberatan dan Banding membuat Surat Tugas Pemeriksaan; (f) Petugas yang ditunjuk melakukan pemeriksaan dan dituangkan dalam Berita Acara Pemeriksaan; (g) Hasil BAP dibahas dalam Rapat Pembahasan lintas Bidang; (h) Hasil keputusan Rapat Pembahasan antar Bidang dituangkan dalam Notulen; (i) Petugas membuat Telaahan Staf/ Telaahan Dinas berdasarkan Notulen Rapat; (j) Petugas membuat Draf Surat Keputusan Bupati/ Surat Keputusan Kepala Badan; (k) Draf SK Bupati diajukan ke Bagian Hukum Sekretariat Kota Lamongan; SK Kepala Badan disampaikan kepada Kepala Badan Pendapatan Daerah Kota Lamongan untuk ditandatangani.

3	Jangka Waktu Penyelesaian	(a) 15 (lima belas) menit untuk Verifikasi pada Loker Pelayanan; (b) 30 (tiga puluh) menit untuk Identifikasi berkas permohonan Pengurangan; (c) 3 (tiga) bulan untuk proses Surat Keputusan kepala Badan/Bupati.
4	Biaya / Tarif	Tidak dipungut biaya (GRATIS)
5	Produk Pelayanan	SK Bupati atau SK Kepala Badan
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	(a) Pengaduan Langsung , dapat melalui Pelayanan Pengaduan Lantai 2 Mal Pelayanan Publik Kabupaten Lamongan. (b) Pengaduan Tidak Langsung , dapat melalui: i. Telepon: (0322) 321414; ii. Website: www.lamongankab.go.id/bapenda iii. Email: bapenda@lamongankab.go.id ; iv. Facebook: www.facebook.com/bapendalmg ; v. Twitter: https://twitter.com/bapendalmg ; vi. WhatsApp : 0813-3178-3837.
B. PENGELOLAAN PELAYANAN		
1	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038); 2. Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2022 tentang Hubungan Keuangan Antara Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 4, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6757); 3. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357); 4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615); 5. Peraturan Daerah Kabupaten Lamongan Nomor 11 Tahun 2012 tentang Pelayanan

		<p>Publik (Lembaran Daerah Kabupaten Lamongan Tahun 2012 Nomor 11, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Lamongan Nomor 30);</p> <p>6. Peraturan Daerah Kabupaten Lamongan Nomor 5 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Lamongan (Lembaran Daerah Kabupaten Lamongan Tahun 2016 Nomor 8) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Kabupaten Lamongan Nomor 11 Tahun 2021 (Lembaran Daerah Kabupaten Lamongan Tahun 2021 Nomor 11);</p> <p>7. Peraturan Daerah Kabupaten Lamongan Nomor 10 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah;</p> <p>8. Peraturan Bupati Lamongan Nomor 86 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Lamongan</p>
2	Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang tamu dengan pendingin ruangan; 2. Meja dan kursi; 3. Pesawat telepon dan mesin faksimile; 4. Komputer; 5. Printer; 6. Jaringan Internet.
3	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Berpendidikan minimal SMA; 2. Memahami peraturan perundang-undangan yang menjadi dasar dalam pemberian pelayanan perpajakan; 3. Terampil mengoperasikan komputer dan internet; 4. Menguasai Standar Operasional Prosedur; 5. Memiliki kemampuan dalam berkomunikasi secara lisan dan tertulis dengan baik dan teliti; 6. Berperilaku baik (jujur dan dapat mengendalikan emosi); 7. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 8. Memiliki kemampuan kerjasama tim; 9. Memahami SiNOPA, Sipalin penggunaan sistem Simaya, serta aplikasi perpajakan lainnya.

4	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah dan pengawasan oleh Kepala Badan; 2. Pengawasan dan pengendalian dilakukan secara berkelanjutan.
5	Jumlah Pelaksana	Minimal 1 (satu) orang pegawai yang bertanggung jawab sebagai customer service dan membantu pemohon dalam pengajuan melalui sistem perpajakan.
6	Jaminan Pelayanan	Pelayanan diberikan dengan cepat, tepat, lengkap, dan dapat dipertanggungjawabkan
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Informasi Kesesuaian Pelayanan Perpajakan yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan; 2. Petugas yang memberikan pelayanan telah mendapatkan penugasan dari atasan langsung.
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelaksanaan evaluasi kinerja pelaksana dilakukan secara rutin dan evaluasi minimal triwulanan (3 bulan), dalam 1 (satu) tahun; 2. Pelaksanaan survei kepuasan masyarakat untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan.

Ditetapkan di : Lamongan
Pada tanggal : 4 Mei 2023

KEPALA BADAN PENDAPATAN DAERAH
KABUPATEN LAMONGAN



PUJO BROTO IRIAWAN P, S.E., M.M., M.Kes.

Pembina Utama Muda

NIP. 19691008 199503 1 003