

Lampiran II : Keputusan Kepala UPTD Pelayanan Pajak Daerah
Wilayah III BPKPAD Kota Cilegon
Nomor : 863 /012/ UPTD3BPKPAD
Tanggal : 15 Januari 2025
Tentang : Kode Etik dan Standar Pelayanan
pada UPTD Pelayanan Pajak Daerah
Wilayan III BPKPAD Kota Cilegon

**STANDAR DAN PROSUDER PELAYANAN
UPT PAJAK DAERAH WILAYAH III**

1. Dasar Hukum

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Peraturan Daerah	Peraturan Daerah Kota Cilegon Nomor 4 Tahun 2013 Tentang Pajak Bumi Dan Bangunan Perdesaan Dan Perkotaan.
2.	Peraturan Walikota	Peraturan Walikota Cilegon Nomor 23 Tahun 2013 Tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Daerah Kota Cilegon Nomor 4 Tahun 2013 Tentang Pajak Bumi Dan Bangunan Perdesaan Dan Perkotaan.

2. Ruang Lingkup Tugas

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Pajak Daerah	Melayani jenis pajak daerah Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2)

3. Jenis Pelayanan Pembayaran SPPT PBB

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	Membawa SPPT atau mengetahui Nomor Objek Pajak (NOP) Yang akan dibayarkan
2.	Sistem Mekanisme Prosedur	Wajib Pajak → Teller Bank BJB → Loket Cetak SSPD ↓ Selesai ➤ Wajib Pajak (WP) datang ➤ Mengambil nomor antrian ➤ WP Diarahkan oleh petugas ke Teller Bank BJB Untuk Melakukan Pembayaran SPPT ➤ WP Diarahkan oleh petugas ke Loket I,II, dan III ➤ Mengisi buku register ➤ WP Menyampaikan bukti Setoran kepada petugas pelayanan

		➤ WP Menerima SSPD (Surat Tanda Setoran Pajak Daerah) dari petugas pelayanan.
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	3 Menit Setelah Melakukan Pembayaran
4.	Biaya/Tarif	Sesuai Tagihan PBB
5.	Produk Pelayanan	SSPD (Surat Setoran Pajak Daerah)

4. Jenis Pelayanan Pemberian Informasi PBB

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	Membawa Photocopy KTP, Photocopy bukti kepemilikan dan Photocopy SPPT PBB
2.	Sistem Mekanisme Prosedur	Wajib Pajak ➔ Petugas Pelayanan ➔ Selesai
		➤ Wajib Pajak (WP) datang ➤ Mengambil nomor antrian ➤ WP Diarahkan oleh petugas ke Loker I,II, dan III ➤ Mengisi buku register ➤ WP Menyampaikan kebutuhan informasi kepada petugas pelayanan ➤ WP Menerima informasi yang dibutuhkan dari petugas pelayanan.
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	Langsung
4.	Biaya/Tarif	Gratis
5.	Produk Pelayanan	• Informasi Langsung • Print out Pembayaran / Tagihan

5. Jenis Pelayanan Pendaftaran Objek Pajak Baru

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan a. Massal	1. Photocopy KTP 2. Photocopy Bukti Kepemilikan Tanah 3. Mengisi Form Permohonan Pendaftaran Objek Pajak Baru 4. Mengisi SPOP (Surat Pemberitahuan Objek Pajak) dan LSPOP (Lampiran Surat Pemberitahuan Objek Pajak) 5. Photocopy IMB (jika ada) 6. Photocopy SPPT Tetangga
	b. Individual	1. Photocopy Bukti Kepemilikan Tanah 2. Mengisi Form Permohonan Pendaftaran Objek Pajak Baru 3. Mengisi SPOP (Surat Pemberitahuan Objek Pajak) dan LSPOP (Lampiran Surat Pemberitahuan Objek Pajak) 4. Photocopy IMB (jika ada) 5. Photocopy SPPT Tetangga

		6. Surat Keterangan Riwayat Tanah dan Keterangan Tidak Sengketa dari Kelurahan. Surat Kuasa Bermaterai
	c. Perusahaan	1. Photocopy KTP Direktur 2. Photocopy Bukti Kepemilikan Tanah 3. Mengisi Form Permohonan Pendaftaran Objek Pajak Baru 4. Mengisi SPOP (Surat Pemberitahuan Objek Pajak) dan LSPOP (Lampiran Surat Pemberitahuan Objek Pajak) 5. Fotocopy IMB 6. NPWP Perusahaan 7. Photocopy Akta Pendirian Perusahaan 8. Photocopy Site Plant 9. Photocopy SPPT Tetangga 10. Surat Kuasa Bermaterai (Jika dikuasakan)
2.	Sistem Mekanisme Prosedur	<pre>graph TD; WP[Wajib Pajak] --> PP[Petugas Pelayanan]; PP <--> KP[Koordinator Pelayanan]; KP --> KU[Kepala UPTD]; KU --> P[Penilai]; P <--> PDL[PDL]; P --> OC[Operator Consult OC]; OC --> KU; OC --> TU[Tata Usaha]; TU --> S[selesai];</pre>
		➤ Wajib Pajak (WP) datang Mengambil nomor antrian Diarahkan oleh petugas pelayanan ke Loker I,II, dan III. ➤ Menyiapkan Berkas Permohonan, Mengisi buku register dan Menyampaikan berkas permohonan kepada petugas pelayanan ➤ WP Menerima Tanda Terima berkas permohonan dari petugas pelayanan ➤ Berkas dikirim kepada Koordinator Pelayanan untuk diverifikasi ➤ Koordinator Pelayanan menginput berkas yang diterima untuk dikirim kepada Kepala UPTD ➤ Kepala UPTD Menentukan Berkas Untuk dilakukan Penelitian kantor atau penelitian lapangan kepada Penilai ➤ Penilai melakukan penelitian bersama PDL (Petugas Dinas Lapangan) dan Membuatkan LHP (Lembar Hasil Penelitian) yang diketahui Oleh Kepala UPTD ➤ Penilai menyerahkan berkas hasil penelitian kepada OC (Operator Consult) Untuk dilakukan perekaman data dan Mecetak Produk berupa SKNJOP

		➤ OC (Operator Consult) Menyerahkan produk SKNJOP Untuk ditandatangani Oleh Kepala UPTD ➤ SKNJOP diserahkan kepada bagian Tata Usaha untuk di arsipkan lemabar copy sebelum diserahkan kepada wajib pajak ➤ Penyerahan hasil produk SKNJOP kepada Wajib Pajak
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	≤ 2 Bulan
4.	Biaya/Tarif	Gratis
5.	Produk Pelayanan	SKNJOP (Surat Keterangan Nilai Jual Objek Pajak)

6. Jenis Pelayanan Mutasi Sebagian dan Seluruhnya untuk Objek/Subjek Pajak

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	
	a. Massal	1. Photocopy KTP 2. Photocopy SPPT Induk / SPPT Sebelumnya 3. Photocopy Bukti Kepemilikan Tanah 4. Mengisi Form Permohonan Mutasi SPPT Mengisi SPOP (Surat Pemberitahuan Objek Pajak) dan LSPOP (Lampiran Surat Pemberitahuan Objek Pajak) 5. Lunas Pajak Terhutang
	b. Individual	1. Photocopy Bukti Kepemilikan Tanah 2. Mengisi Form Permohonan Pendaftaran Objek Pajak Baru 3. Mengisi SPOP (Surat Pemberitahuan Objek Pajak) dan LSPOP (Lampiran Surat Pemberitahuan Objek Pajak) 4. Photocopy IMB (jika ada) 5. Photocopy SPPT Tetangga 6. Surat Keterangan Riwayat Tanah dan Keterangan Tidak Sengketa dari Kelurahan. Surat Kuasa Bermaterai
	c. Perusahaan	1. Photocopy KTP Direktur 2. Photocopy Bukti Kepemilikan Tanah 3. Mengisi Form Permohonan Pendaftaran Objek Pajak Baru 4. Mengisi SPOP (Surat Pemberitahuan Objek Pajak) dan LSPOP (Lampiran Surat Pemberitahuan Objek Pajak) 5. Fotocopy IMB 6. NPWP Perusahaan 7. Photocopy Akta Pendirian Perusahaan 8. Photocopy Site Plant 9. Photocopy SPPT Tetangga 10.Surat Kuasa Bermaterai (Jika dikuasakan)

2.	Sistem Mekanisme Prosedur	<pre>graph TD; WP[Wajib Pajak] --> PP[Petugas Pelayanan]; PP <--> KP[Koordinator Pelayanan]; KP --> KU[Kepala UPTD]; KU --> P[Penilai]; P --> OC[Operator Consult OC]; OC --> PDL[PDL]; PDL <--> P; OC --> TU[Tata Usaha]; TU --> S[selesai]; S --> WP;</pre>
		➤ Wajib Pajak (WP) datang Mengambil nomor antrian Diarahkan oleh petugas pelayanan ke Loker I,II, dan III. ➤ Menyiapkan Berkas Permohonan, Mengisi buku register dan Menyampaikan berkas permohonan kepada petugas pelayanan ➤ WP Menerima Tanda Terima berkas permohonan dari petugas pelayanan ➤ Berkas dikirim kepada Koordinator Pelayanan untuk diverifikasi ➤ Koordinator Pelayanan menginput berkas yang diterima untuk dikirim kepada Kepala UPTD ➤ Kepala UPTD Menentukan Berkas Untuk dilakukan Penelitian kantor atau penelitian lapangan kepada Penilai ➤ Penilai melakukan penelitian bersama PDL (Petugas Dinas Lapangan) dan Membuatkan LHP (Lembar Hasil Penelitian) yang diketahui Oleh Kepala UPTD ➤ Penilai menyerahkan berkas hasil penelitian kepada OC (Operator Consult) Untuk dilakukan perekaman data dan Mecetak Produk berupa SKNJOP ➤ OC (Operator Consult) Menyerahkan produk SKNJOP Untuk ditandatangani Oleh Kepala UPTD ➤ SKNJOP diserahkan kepada bagian Tata Usaha untuk di arsipkan lemabar copy sebelum diserahkan kepada wajib pajak ➤ Penyerahan hasil produk SKNJOP kepada Wajib Pajak
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	≤ 2 Bulan
4.	Biaya/Tarif	Gratis
5.	Produk Pelayanan	SKNJOP (Surat Keterangan Nilai Jual Objek Pajak)

7. Jenis Pelayanan Pembetulan SPPT PBB

N O	KOMPONEN	URAIAN
1.	<u>Persyaratan Pelayanan</u>	1. Photocopy KTP 2. Photocopy SPPT

		3. Lunas Pajak Terhutang 4. Photocopy Bukti Kepemilikan Tanah 5. Mengisi Form Pembetulan SPPT 6. Mengisi SPOP (Surat Pemberitahuan Objek Pajak) dan LSPOP (Lampiran Surat Pemberitahuan Objek Pajak) 7. Surat Keterangan Riwayat Tanah dan Keterangan Tidak Sengketa dari Kelurahan 8. Surat Kuasa Bermaterai (Jika dikuasakan)
2.	Sistem Mekanisme Prosedur	<pre>graph TD; WP[Wajib Pajak] --> PP[Petugas Pelayanan]; PP <--> KP[Koordinator Pelayanan]; KP --> KU[Kepala UPTD]; KU --> P[Penilai]; P <--> PDL[PDL]; P --> OC[Operator Consult OC]; OC --> KU; OC --> TU[Tata Usaha]; TU --> S[selesai];</pre>
		➤ Wajib Pajak (WP) datang Mengambil nomor antrian Diarahkan oleh petugas pelayanan ke Loker I,II, dan III. ➤ Menyiapkan Berkas Permohonan, Mengisi buku register dan Menyampaikan berkas permohonan kepada petugas pelayanan ➤ WP Menerima Tanda Terima berkas permohonan dari petugas pelayanan ➤ Berkas dikirim kepada Koordinator Pelayanan untuk diverifikasi ➤ Koordinator Pelayanan menginput berkas yang diterima untuk dikirim kepada Kepala UPTD ➤ Kepala UPTD Menentukan Berkas Untuk dilakukan Penelitian kantor atau penelitian lapangan kepada Penilai ➤ Penilai melakukan penelitian bersama PDL (Petugas Dinas Lapangan) dan Membuatkan LHP (Lembar Hasil Penelitian) yang diketahui Oleh Kepala UPTD ➤ Penilai menyerahkan berkas hasil penelitian kepada OC (Operator Consult) Untuk dilakukan perekaman data dan Mecetak Produk berupa SKNJOP ➤ OC (Operator Consult) Menyerahkan produk SKNJOP Untuk ditandatangani Oleh Kepala UPTD ➤ SKNJOP diserahkan kepada bagian Tata Usaha untuk di arsipkan lemabar copy sebelum diserahkan kepada wajib pajak ➤ Penyerahan hasil produk SKNJOP kepada Wajib Pajak

3.	Jangka Waktu Penyelesaian	≤ 2 Bulan
4.	Biaya/Tarif	Gratis
5.	Produk Pelayanan	SKNJOP (Surat Keterangan Nilai Jual Objek Pajak)

8. Jenis Pelayanan Penerbitan Salinan SPPT PBB/ SKNJOP

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	1. Photocopy KTP 2. Mengisi Form Penerbitan Salinan SPPT/ Form Permohonan SKNJOP 3. Photocopy Bukti Kepemilikan 4. Photocopy SPPT Tahun Sebelumnya 5. Surat Keterangan Kehilangan 6. Lunas Pajak Terhutang
2.	Sistem Mekanisme Prosedur	<pre>graph TD; WP[Wajib Pajak] --> PP[Petugas Pelayanan]; PP <--> KP[Koordinator Pelayanan]; KP --> OC[Operator Consult]; OC --> KU[Kepala UPTD]; KU --> TU[Tata Usaha]; TU --> S[selesai];</pre>
		➤ Wajib Pajak (WP) datang Mengambil nomor antrian Diarahkan oleh petugas pelayanan ke Loker I,II, dan III. ➤ Menyiapkan Berkas Permohonan, Mengisi buku register dan Menyampaikan berkas permohonan kepada petugas pelayanan ➤ WP Menerima Tanda Terima berkas permohonan dari petugas pelayanan ➤ Berkas dikirim kepada Koordinator Pelayanan untuk diverifikasi ➤ Koordinator Pelayanan menginput berkas yang diterima untuk dikirim kepada Operator Consult ➤ Operator Consult Mencetak SKNJOP /SPPT Untuk Ditandatangani Kepala UPTD ➤ SKNJOP/SPPT diserahkan kepada bagian Tata Usaha untuk di arsipkan lemabar copy sebelum diserahkan kepada wajib pajak ➤ Penyerahan hasil produk SKNJOP kepada Wajib Pajak
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	≤ 30 Menit
4.	Biaya/Tarif	Gratis
5.	Produk Pelayanan	SKNJOP (Surat Keterangan Nilai Jual Objek Pajak)

9. Jenis Pelayanan Pengurangan Atau Penghapusan Sanksi Administratif

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	1. Photocopy KTP dan KK 2. Photocopy SPPT 3. Mengisi Form Pengurangan Atau Penghapusan Sanksi Administratif 4. Photocopy Bukti Kepemilikan Tanah 5. Persyaratan Pendukung lainnya a. Keterangan Penghasilan b. Keterangan Pensiun c. SKTM (Surat Keterangan Tidak Mampu) d. Surat Keterangan Kematian Suami untuk Janda

10. Jenis Pelayanan Pembatalan SPPT PBB

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan a. Double (ganda)	1. Photocopy KTP 2. Asli SPPT Keduanya (apabila ganda atau digabungkan)

	b. Penggabungan SPPT c. Tidak Ada Objek/Subjek Pajak d. Fasilitas Umum	3. Photocopy Bukti Kepemilikan Tanah 4. Mengisi Form Pembatalan SPPT PBB 5. Lunas Pajak Terhutang 6. Surat Keterangan Riwayat Tanah dan Keterangan Tidak Sengketa dari Kelurahan.
2.	Sistem Mekanisme Prosedur	Wajib Pajak Petugas Pelayanan Koordinator Pelayanan Bidang Pajak Daerah Kepala UPTD Tata Usaha selesai ➤ Wajib Pajak (WP) datang Mengambil nomor antrian Diarahkan oleh petugas pelayanan ke Loker I,II, dan III. ➤ Menyiapkan Berkas Permohonan, Mengisi buku register dan Menyampaikan berkas permohonan kepada petugas pelayanan ➤ WP Menerima Tanda Terima berkas permohonan dari petugas pelayanan ➤ Berkas dikirim kepada Koordinator Pelayanan untuk diverifikasi ➤ Koordinator Pelayanan menginput berkas yang diterima untuk dikirim kepada bagian Tata usaha ➤ Bagian tata Usaha Membuatkan Nota Dinas Kepala UPTD untuk dikirim kepada Kabid pajak Daerah ➤ Penyerahan hasil produk Nota Dinas Pembatalan SPPT PBB kepada Wajib Pajak
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	≤ 2 Bulan
4.	Biaya/Tarif	Gratis
5.	Produk Pelayanan	Nota Dinas Pembatalan SPPT PBB

11. Jenis Pelayanan Keberatan Atas Besarnya Pajak Terhutang

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	1. Photocopy KTP dan KK 2. Asli SPPT 3. Mengisi Form Keberatan Atas Besarnya Pajak Terhutang 4. Lunas Pajak Tahun Sebelumnya 5. Photocopy Bukti Kepemilikan Tanah 6. Persyaratan Pendukung lainnya a. Keterangan Penghasilan b. Keterangan Pensiun c. SKTM (Surat Keterangan Tidak Mampu)

		d. Surat Keterangan Kematian Suami untuk Janda
2.	Sistem Mekanisme Prosedur	Wajib Pajak Petugas Pelayanan Koordinator Pelayanan Bidang Pajak Daerah Kepala UPTD Tata Usaha ➤ Wajib Pajak (WP) datang Mengambil nomor antrian Diarahkan oleh petugas pelayanan ke Loker I,II, dan III. ➤ Menyiapkan Berkas Permohonan, Mengisi buku register dan Menyampaikan berkas permohonan kepada petugas pelayanan ➤ WP Menerima Tanda Terima berkas permohonan dari petugas pelayanan ➤ Berkas dikirim kepada Koordinator Pelayanan untuk diverifikasi ➤ Koordinator Pelayanan menginput berkas yang diterima untuk dikirim kepada bagian Tata usaha ➤ Bagian tata Usaha Membuatkan Nota Dinas Kepala UPTD untuk dikirim kepada Kabid pajak Daerah ➤ Penyerahan hasil produk Nota Dinas Keberatan Atas Besarnya Pajak Terhutang kepada Wajib Pajak
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	≤ 2 Bulan
4.	Biaya/Tarif	Gratis
5.	Produk Pelayanan	Nota Dinas Keberatan Atas Besarnya Pajak Terhutang

12. Jenis Pelayanan Restitusi dan Kompensasi

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	1. Photocopy KTP 2. Photocopy SPPT 3. Mengisi Form Restitusi dan Kompensasi 4. Lunas Pajak Terhutang 5. Bukti Pendukung lainnya a. Kesalahan Pembayaran b. Kelebihan Pembayaran c. DLL

2.	Sistem Mekanisme Prosedur	<pre>graph TD; WP[Wajib Pajak] --> PP[Petugas Pelayanan]; PP <--> KP[Koordinator Pelayanan]; KP --> TU[Tata Usaha]; TU --> KU[Kepala UPTD]; KU --> BPD[Bidang Pajak Daerah]; BPD --> S[selesai];</pre> ➤ Wajib Pajak (WP) datang Mengambil nomor antrian Diarahkan oleh petugas pelayanan ke Loker I,II, dan III. ➤ Menyiapkan Berkas Permohonan, Mengisi buku register dan Menyampaikan berkas permohonan kepada petugas pelayanan ➤ WP Menerima Tanda Terima berkas permohonan dari petugas pelayanan ➤ Berkas dikirim kepada Koordinator Pelayanan untuk diverifikasi ➤ Koordinator Pelayanan menginput berkas yang diterima untuk dikirim kepada bagian Tata usaha ➤ Bagian tata Usaha Membuatkan Nota Dinas Kepala UPTD untuk dikirim kepada Kabid pajak Daerah ➤ Penyerahan hasil produk Nota Dinas Restitusi dan Kompensasi kepada Wajib Pajak
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	≤ 2 Bulan
4.	Biaya/Tarif	Gratis
5.	Produk Pelayanan	Nota Dinas Restitusi dan Kompensasi

13. Sarana, Prasarana dan Fasilitas

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Sarana, Prasarana dan Fasilitas	1. Ruang Pelayanan Full AC 2. Ruang Tunggu dan drink station self service 3. Ruang Konseling 4. Ruang Laktasi 5. Kotak Saran dan Kepuasan 6. Free Wifi 7. Charging Station 8. SMS Billing, Info Tagihan PBB via WEB 9. Mushola 10.Toilet 11.Area Parkir

14. Kompetensi Pelaksana

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Kompetensi Pelaksana	-

15. Pengawasan

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Pengawasan Internal	Kepala UPTD Pelayanan Pajak Daerah Wilayah III BPKPAD Kota Cilegon

16. Informasi, Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Informasi	1. WhatsApp : 0877 1773 4933 2. SMS Billing : XL. 0859 6610 4432 Telkomsel. 0811 1487 01 / 0812 9507 9230 3. Tlp. (0254) 7734933 4. http://epbb.cilegon.go.id 5. https://upt3bpkadcilegon.wordpress.com/
2.	Penanganan dan Pengaduan	Kantor UPTD Pelayanan Pajak Daerah Wilayah III BPKPAD Kota Cilegon. Komp. Arga Baja Pura Jl. Arga Semeru Blok A4 No.22 Kel. Kotasari Kec. Grogol Kota. Cilegon Tlp. (0254) 7734933
3.	Saran dan Masukan	1. Kotak Saran 2. E-Mail : uptdwil3bpkadcilegon@gmail.com 3. WhatsApp : 0877 1773 4933 4. Tlp. (0254) 7734933

17. Pelaksana

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Koordinator Pelayanan	Jumlah 1 Orang
2.	Petugas Pelayanan	
3.	Penilai	Jumlah 4 Orang
4.	Operator Console	Jumlah 1 Orang
5.	Petugas Dinas Lapangan	Jumlah 1 Orang
		Jumlah 5 Orang

18. Jaminan Pelayanan

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Jam Pelayanan	1. Jam Pelayanan Tepat Waktu
2.	Motto	2. KECE (Kerja Efektif Cepat dan Efisien)

19. Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	CCTV 24 Jam

20. Evaluasi Kinerja Pelaksana

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Laporan bulanan ke Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kota Cilegon melalui Email dan Hard Copy

Dikeluarkan di : Cilegon
Pada Tanggal : 15 Januari 2025

KEPALA UPTD PELAYANAN PAJAK DAERAH
WILAYAH III BPKPAD KOTA CILEGON



TULUS DINA SASMITA, S.Sos., M.Si.
NIP. 19831122 201001 1 010