



**PEMERINTAH KOTA JAMBI**  
**BADAN PENGELOLA PAJAK DAN RETRIBUSI DAERAH**

Jl. Jend. Basuki Rachmat Kota Baru, Telepon. (0741) 40284 Fax. 40284  
**JAMBI**

---

**KEPUTUSAN KEPALA BADAN PENGELOLA PAJAK DAN RETRIBUSI**  
**DAERAH KOTA JAMBI**  
**NOMOR 18 TAHUN 2026**

**TENTANG**

**PENETAPAN STANDAR PELAYANAN**  
**BADAN PENGELOLA PAJAK DAN RETRIBUSI DAERAH KOTA JAMBI**

**KEPALA BADAN PENGELOLA PAJAK DAN RETRIBUSI DAERAH KOTA JAMBI**

- Menimbang** : a. Bahwa standar pelayanan Pajak Daerah merupakan jenis dan mutu pelayanan dasar yang merupakan urusan wajib yang berhak diperoleh oleh 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 berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud padahuruf a dan huruf b, perlu ditetapkan dengan Keputusan Kepala Badan Pengelola Pajak dan Retribusi Daerah Kota Jambi.
- 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

- tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
5. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 18 Tahun 2016 Tentang Peraturan Daerah;
  6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);
  7. Peraturan Daerah Kota Jambi Nomor 2 Tahun 2024 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah;
  8. Peraturan Daerah Kota Jambi Nomor 4 Tahun 2015 tentang Perubahan Pembentukan Organisasi Dinas-Dinas Daerah Kota Jambi. Nomor 14 Tahun 2016 Tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Jambi;
  9. Peraturan Walikota Jambi Nomor 50 Tahun 2025 tentang  
Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, serta Tata Kerja Badan Pengelola Pajak dan Retribusi Daerah Kota Jambi.

### **MEMUTUSKAN**

- Menetapkan : **KEPUTUSAN KEPALA BADAN PENGELOLA PAJAK DAN RETRIBUSI DAERAH KOTA JAMBI TENTANG PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PADA BADAN PENGELOLA PAJAK DAN RETRIBUSI DAERAH KOTA JAMBI**
- KESATU** : Menetapkan Standar Pelayanan pada Badan Pengelola Pajak dan Retribusi Daerah sebagaimana tercantum dalam Lampiran Keputusan ini;
- KEDUA** : Standar Pelayanan Badan Pengelola Pajak dan Retribusi Daerah Kota Jambi sebagaimana dimaksud dalam diktum KESATU meliputi ruang lingkup:
1. Pelayanan PBJT Makanan dan/atau Minuman;
  2. Pelayanan PBJT Tenaga Listrik;
  3. Pelayanan PBJT Perhotelan;
  4. Pelayanan PBJT Parkir;
  5. Pelayanan PBJT Jasa Kesenian dan Hiburan;
  6. Pelayanan Pajak Air Tanah
  7. Pelayanan Pajak Reklame
  8. Pelayanan Pajak Bumi Dan Bangunan Perkotaan;
  9. 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

dalam penyelenggaraan pelayanan publik;

- KEEMPAT : Segala biaya yang diperlukan untuk kelancaran pelaksanaan standar pelayanan ini dibebankan pada Dokumen Pelaksanaan Anggaran Badan Pengelola Pajak dan Retribusi Daerah Kota Jambi;
- KELIMA : Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan dengan ketentuan apabila terdapat kekeliruan dalam penetapannya akan diadakan perbaikan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : J A M B I

Pada tanggal : 5 Januari 2026

KEPALA BADAN PENGELOLA PAJAK  
DAN RETRIBUSI DAERAH KOTA JAMBI



**Dr. H. Ardi, S.P., M.Si**

Pembina Utama Muda

NIP. 197006121998031004

Lampiran : Keputusan Kepala Badan Pengelola Pajak dan Retribusi Daerah Kota Jambi

Nomor : 18 Tahun 2026

Tanggal : 5 Januari 2026

Tentang Penetapan Standar Pelayanan Publik Pada Badan Pengelola Pajak dan Retribusi Daerah Kota Jambi

**STANDARD PELAYANAN PUBLIK**  
**BADAN PENGELOLA PAJAK DAN RETRIBUSI DAERAH KOTA JAMBI**

**A. PENDAHULUAN**

- 1. Visi  
Mewujudkan Kota Jambi sebagai Kota Perdagangan dan Jasa Yang Bersih, Aman, Harmonis, Agamis, Inovatif dan Sejahtera (Kota Jambi Bahagia)
- 2. Misi
  - 1. Penguatan Birokrasi dan Meningkatkan Pelayanan Masyarakat Berbasis Teknologi
  - 2. Penguatan Penegakan Hukum, Trantibmas dan Kenyamanan Masyarakat
  - 3. Penguatan Pengelolaan Infrastruktur dan Utilitas Perkotaan Serta Penataan Lingkungan
  - 4. Penguatan Kapasitas Ekonomi Perkotaan
  - 5. Meningkatkan Kualitas Masyarakat Perkotaan
- 3. Ruang Lingkup Tugas  
Melayani 9 Pajak Daerah
- 4. Jenis-Jenis Pelayanan
  - 1) Pelayanan Pendaftaran PBB P2 Baru dan Mutasi.
  - 2) Pelayanan Pajak Air Bawah Tanah dan Pelayanan Pajak Rekame.
  - 3) Pelayanan Pendaftaran Wajib Pajak dan Penerimaan Laporan Usaha Wajib PBJT Makanan dan/atau Minuman, PBJT Tenaga Listrik, PBJT Jasa Perhotelan, PBJT Jasa Parkir dan PBJT Jasa Kesenian dan Hiburan.
  - 4) Pelayanan Permohonan Keberatan.
  - 5) Pelayanan Pembayaran SSPD BPHTB, Verifikasi dan Validasi BPHTB.

**B. STANDARD PELAYANAN**

- 1. **Pelayanan Pendaftaran PBB Perkotaan baru dan Mutasi (Pemecahan dan Penggabungan )**

| No | Komponen | Uraian |
|----|----------|--------|
|----|----------|--------|

| A. PENYAMPAIAN LAYANAN                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. Persyaratan Pelayanan<br>1. Data Baru<br>a. Regular<br><br>2. Mutasi                                 | 1. Photocopy KTP<br>2. Surat Kepemilikan Tanah yang dilegalisir<br>3. Mengisi Form Data Baru<br>4. Surat Keterangan Lurah<br>5. Fotocopy IMB (jika ada)<br>6. Legalitas Dokumen lainnya seperti Akte Jual Beli (jika ada)<br><br>1. Photo copy KTP<br>2. Surat Kepemilikan Surat Tanah sesuai dengan KTP<br>3. Mengisi Form Mutasi<br>4. IMB apabila ada Bangunan<br>5. Membawa SPPT Induk/Awal<br>6. Melunasi Tunggakan tahun sebelumnya<br>7. Apabila Tanah Warisan wajib melampirkan fotocopy Surat Waris dan Kuasa Waris<br>8. Legalitas Dokumen lainnya seperti Akte Jual Beli |
| 3. Pemecahan<br><br>4. Penghapusan<br>a. Double (ganda)<br>b. Penggabungan<br>c. Tidak ada Objek/subjek | 1. Photocopy KTP<br>2. Surat Kepemilikan Surat Tanah sesuai dengan KTP<br>3. Mengisi Form<br>4. Membawa SPPT Induk/Awal<br>5. Melunasi Tunggakan tahun sebelumnya<br>6. Legalitas Dokumen lainnya seperti Akte Jual Beli (jika ada)<br><br>1. Photocopy KTP<br>2. Surat Kepemilikan Surat Tanah sesuai dengan KTP<br>3. Mengisi Form Data Perubahan<br>4. Membawa SPPT Induk (untuk Penggabungan)<br>5. Melunasi Tunggakan tahun sebelumnya<br><br>SPPT PBB-P2 yang akan dihapuskan dan SPPT PBB-P2 yang berisikan data yang benar oleh WP PBB-P2                                   |
| 2. Sistem dan Mekanisme Penyelesaian                                                                    | 1. Petugas Pelayanan Menerima, memeriksa, menertbitkan tanda terima Permohonan Pelayanan (TTPD) dan Meneruskan Berkas Permohonan yang telah lengkap dan Memenuhi syarat kepada Kasubbid PBB-P2, BPHTB, Retribusi Daerah dan Pendapatan Lainnya<br>2. Kasubbid PBB-P2, BPHTB, Retribusi Daerah dan Pendapatan lainnya meneliti dan                                                                                                                                                                                                                                                   |

|                                 |                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|---------------------------------|-----------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                 |                                         | <p>Meneruskan Berkas Penyampaian SPTPD kepada Petugas Lapangan.</p> <p>3. SPPT PBB - P2 yang telah selesai diproses dan telah ditandatangani oleh Kaban diserahkan ke Wajib Pajak</p> <p>4. Pembayaran dapat dilakukan pada loket BANK JAMBI yang berada pada kantor Bpprd Kota Jambi dengan menunjukan NOP.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 3.                              | Jangka Waktu Penyelesaian               | Reguler 7 (tujuh) hari                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 4.                              | Biaya/Tarif                             | Tidak dipungut biaya (gratis)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 5.                              | Produk Pelayanan                        | <p>1. SPPT PBB-P2</p> <p>2. SK Penghapusan;</p> <p>a. <i>Double</i> (ganda),</p> <p>b. Penggabungan,</p> <p>c. Tidak ada Objek/ Subjek.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 6.                              | Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan | <p>1. Pengaduan Langsung melalui Pelayanan Pengaduan kantor Bpprd Kota Jambi</p> <p>2. Pengaduan Tidak Langsung melalui:</p> <p>a. Telepon(0741-40284)</p> <p>b. Website <a href="http://bpprd.jambikota.go.id">bpprd.jambikota.go.id</a></p> <p>c. Email <a href="mailto:bpprd.jambikota@gmail.com">bpprd.jambikota@gmail.com</a></p> <p>d. Facebook Bpprd Kota Jambi</p> <p>e. Instagram Bpprd Kota Jambi</p> <p>f. WhatsApp : 0811-7400-093</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| <b>B. PENGELOLAAN PELAYANAN</b> |                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 1.                              | Dasar Hukum                             | <p>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);</p> <p>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);</p> <p>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);</p> <p>4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun</p> |

|    |                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|----|------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|    |                                          | <p>2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);</p> <p>5. Peraturan Daerah Kota Jambi Nomor 4 Tahun 2015 tentang Perubahan Pembentukan Organisasi Dinas-Dinas Daerah Kota Jambi. Nomor 14 Tahun 2016 Tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Jambi;</p> <p>6. Peraturan Daerah Kota Jambi Nomor 2 Tahun 2024 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah;</p> <p>7. Peraturan Walikota Jambi Nomor 50 Tahun 2025 tentang Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, serta Tata Kerja Badan Pengelola Pajak dan Retribusi Daerah Kota Jambi.</p> |
| 2. | Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas | <p>1. Ruang tamu dengan pendingin ruangan;</p> <p>2. Meja dan kursi;</p> <p>3. Komputer;</p> <p>4. Printer;</p> <p>5. Jaringan Internet.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 3. | Kompetensi Pelaksana                     | <p>1. Berpendidikan minimal SMA;</p> <p>2. Memahami peraturan perundang-undangan yang menjadi dasar dalam pemberian pelayanan perpajakan;</p> <p>3. Terampil mengoperasikan komputer dan internet;</p> <p>4. Menguasai Standar Operasional Prosedur;</p> <p>5. Memiliki kemampuan dalam berkomunikasi secara lisan dan tertulis dengan baik dan teliti;</p> <p>6. Berperilaku baik (jujur dan dapat mengendalikan emosi);</p> <p>7. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun);</p> <p>8. Memiliki kemampuan kerjasama tim;</p>                                                        |
| 4. | Pengawasan Internal                      | <p>1. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah dan pengawasan oleh Kepala Badan;</p> <p>2. Pengawasan dan pengendalian dilakukan secara berkelanjutan.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| 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"> <li>1. Informasi Kesesuaian Pelayanan Perpajakan yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan;</li> <li>2. Petugas yang memberikan pelayanan telah mendapatkan penugasan dari atasan langsung.</li> </ol>                       |
| 8. | Evaluasi Kinerja Pelaksana                 | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pelaksanaan evaluasi kinerja pelaksana dilakukan secara rutin dan evaluasi minimal triwulanan (3 bulan), dalam 1 (satu) tahun;</li> <li>2. Pelaksanaan survei kepuasan masyarakat untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan.</li> </ol> |

## 2. Pelayanan Pajak Air Tanah dan Pajak Reklame

| No                            | Komponen                 | Uraian                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|-------------------------------|--------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>A. PENYAMPAIAN LAYANAN</b> |                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 1.                            | Persyaratan Pelayanan    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|                               | a. Data Baru             | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Photo copy KTP</li> <li>2. Photocopy SITU/SIUP/NPWP(apabila berbadan hukum)</li> <li>3. Mengisi Formulir pendaftaran dan menandatangani</li> <li>4. Photo konten/reklame dsb</li> <li>5. Jumlah dan ukuran reklame</li> <li>6. Surat Rekomendasi/Ijin titik pemasangan</li> <li>7. Nomor kontak person</li> <li>8. Alamat/Email konfirmasi Wajib Pajak Langsung</li> </ol> |
|                               | b. Perpanjangan          | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mengisi Formulir pendaftaran dan menandatangani</li> <li>2. Photo konten/reklame dsb</li> <li>3. Jumlah dan ukuran reklame</li> <li>4. Surat Rekomendasi/Ijin titik pemasangan</li> <li>5. Nomor kontak person</li> <li>6. Alamat/Email konfirmasi Wajib Pajak Langsung</li> </ol>                                                                                         |
|                               | Penghapusan karena TUTUP | <p>-Reklame</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Surat permohonan dari WP</li> <li>2. Berita acara lapangan</li> </ol> <p>-Pajak Air Tanah</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. WP wajib melunasi Pajak / tunggakan</li> <li>2. Memeriksa ke lokasi secara langsung</li> </ol> <p>Membuat berita acara penutupan</p>                                                                               |

|                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|-----------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 2. Sistem dan Mekanisme Penyelesaian                                        | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Petugas informasi (Front Office) mengarahkan wajib pajak kepetugas pelayanan</li> <li>2. Petugas Pelayanan menerima, memberikan penjelasan dan menginput data</li> <li>3. Sub Bidang Pajak Daerah Lainnya menghitung dan menerbitkan SKPD</li> <li>4. Jika data berubah disertai dengan Berita Acara dilakukan pemeriksaan lokasi</li> <li>5. SKPD segera ditandatangani Kepala Bidang dan sebelumnya diparaf Kasubbid</li> <li>6. SKPD didistribusikan/diberikan kepada WP bisa dilakukan pembayaran pada bank yang telah ditentukan sebelum lewat tanggal jatuh tempo</li> <li>7. Pembayaran dapat dilakukan pada loket Bank Jambi yang berada pada kantor Bpprd Kota Jambi</li> </ol> |
| 3. Jangka Waktu Penyelesaian berkas<br><br>Jangka waktu peninjauan lapangan | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mulai melengkapi berkas perhitungan dan penginputan pajak air tanah 30 menit terbit SKPD</li> <li>2. Untuk pendaftaran baru proses penginputan 30 menit, perpanjangan 10 menit persatu konten reklame jika jaringan tidak ada gangguan</li> </ol> <p>Untuk data baru proses peninjauan lapangan per-satu konten reklame 3 jam dan apabila lebih dari 2 konten memerlukan 1 hari</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 4. Biaya / Tarif                                                            | Gratis                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 5. Produk Pelayanan                                                         | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pendaftaran Pajak Air Tanah dan Wajib Pajak Reklame</li> <li>2. Penerbitan SKPD Air Tanah dan Reklame</li> <li>3. Penerbitan STPD Air Tanah dan Reklame</li> <li>4. Penerbitan SKPD Tambahan Pajak Reklame</li> </ol>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 6. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan                                  | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengaduan Langsung melalui Pelayanan Pengaduan Kantor Badan Pengelola Pajak dan Retribusi Daerah Kota Jambi</li> <li>2. Pengaduan Tidak Langsung melalui : <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Telepon (0741-40284)</li> <li>b. Website <a href="http://bpprd.jambikota.go.id">bpprd.jambikota.go.id</a></li> <li>c. Email <a href="mailto:bpprd.jambikota@gmail.com">bpprd.jambikota@gmail.com</a></li> <li>d. Facebook Bpprd Kota Jambi</li> <li>e. Instagram Bpprd Kota Jambi</li> <li>f. WhatsApp : 0811-7400-093</li> </ol> </li> </ol>                                                                                                                                       |
| <b>B. PENGELOLAAN PELAYANAN</b>                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |

|   |                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|---|------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1 | Dasar Hukum                              | <ol style="list-style-type: none"> <li>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);</li> <li>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);</li> <li>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);</li> <li>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);</li> <li>5. Peraturan Daerah Kota Jambi Nomor 4 Tahun 2015 tentang Perubahan Pembentukan Organisasi Dinas-Dinas Daerah Kota Jambi. Nomor 14 Tahun 2016 Tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Jambi;</li> <li>6. Peraturan Daerah Kota Jambi Nomor 2 Tahun 2024 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah;</li> <li>7. Peraturan Walikota Jambi Nomor 50 Tahun 2025 tentang Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, serta Tata Kerja Badan Pengelola Pajak dan Retribusi Daerah Kota Jambi.</li> </ol> |
| 2 | Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ruang tamu dengan pendingin ruangan;</li> <li>2. Meja dan kursi;</li> <li>3. Komputer;</li> <li>4. Printer;</li> <li>5. Jaringan Internet.</li> </ol>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 3 | Kompetensi Pelaksana                     | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Berpendidikan minimal SMA;</li> <li>2. Memahami peraturan perundang-undangan yang menjadi dasar dalam pemberian pelayanan perpajakan;</li> <li>3. Terampil mengoperasikan komputer dan internet;</li> </ol>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |

|   |                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|---|--------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|   |                                            | 4. Menguasai Standar Operasional Prosedur;<br>5. Memiliki kemampuan dalam berkomunikasi secara lisan dan tertulis dengan baik dan teliti;<br>6. Berperilaku baik (jujur dan dapat mengendalikan emosi);<br>7. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun);<br>8. Memiliki kemampuan kerjasama tim; |
| 4 | Pengawasan Internal                        | 1. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah dan pengawasan oleh Kepala Badan;<br>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 | 1. Informasi Kesesuaian Pelayanan Perpajakan yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan;<br>2. Petugas yang memberikan pelayanan telah mendapatkan penugasan dari atasan langsung.                                                                                                          |
| 8 | Evaluasi Kinerja Pelaksana                 | 1. Pelaksanaan evaluasi kinerja pelaksana dilakukan secara rutin dan evaluasi minimal triwulanan (3 bulan), dalam 1 (satu) tahun;<br>2. Pelaksanaan survei kepuasan masyarakat untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan.                                                                                    |

**3. Pelayanan Pendaftaran Wajib Pajak dan Penerimaan Laporan Usaha Wajib Pajak PBJT Makanan dan/atau Minuman, Pajak PBJT Tenaga Listrik, Pajak PBJT Jasa Perhotelan, PBJT Jasa parkir dan PBJT Jasa Kesenian dan Hiburan.**

| No                            | Komponen                                | Uraian                                                                                                                                                                            |
|-------------------------------|-----------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>A. PENYAMPAIAN LAYANAN</b> |                                         |                                                                                                                                                                                   |
| 1.                            | Persyaratan Pelayanan<br>1. Pendaftaran | 1. Wajib Pajak membawa persyaratan sebagai berikut<br>a. Photocopy KTP<br>b. NPWP PPh<br>c. SITU (Badan Usaha)<br>d. SIUP (Badan Usaha)<br>e. Fotocopy tempat usaha (Badan Usaha) |
|                               | 2. Pelaporan bulanan Wajib Pajak        | 1. SPTPD (Surat Pemberitahuan Pajak Daerah)<br>2. Laporan omset / potongan pajak                                                                                                  |

|    |                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|----|-----------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 2. | Sistem dan Mekanisme Penyelesaian       | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Wajib Pajak membawa persyaratan tersebut diatas kepada bagian loket pelayanan</li> <li>2. Petugas pelayanan menerima dan memverifikasi berkas persyaratan Wajib Pajak</li> <li>3. Setelah berkas persyaratan lengkap, petugas subbidang pajak daerah lainnya menginput data Wajib Pajak ke dalam SIMPATI (Sistem Informasi Pajak dan Retribusi Terintegrasi).</li> <li>4. Data Wajib Pajak yang diinput kedalam SIMPATI oleh petugas diterbitkan NPWPD (Nomor Pokok Wajib Pajak Daerah) dan surat pengukuhan yang dikhususkan bagi WP baru sebagai bukti bahwa WP tersebut telah resmi terdaftar sebagai Wajib Pajak dan proses pendaftaran bagi Wajib Pajak yang mendaftarkan badan usahanya telah selesai</li> <li>5. Sedangkan untuk Wajib Pajak yang sudah terdaftar, proses dilanjutkan dengan penerbitan SPTPD yang di dalamnya tertera besaran ketetapan pajak yang diperoleh dengan perhitungan dari besaran laporan penghasilan Wajib Pajak</li> <li>6. Setelah SPTPD diterbitkan, Wajib Pajak yang telah memiliki SPTPD dapat membayarkan pajak usahanya di loket pembayaran BPPRD Kota Jambi</li> <li>7. Wajib Pajak membayar pajak sesuai ketetapan pajak yang tertera di SPTPD dan WP memperoleh SSPD (Surat Setoran Pajak Daerah) sebagai bukti sah pembayaran pajaknya tersebut, Pembayaran dapat dilakukan pada loket Bank Jambi</li> </ol> |
| 3. | Jangka Waktu Penyelesaian               | 15 (lima belas) menit untuk WP telah terdaftar 35 (tiga Puluh Lima) Menit untuk WP baru (Penerbitan NPWPD) 35 (tiga Puluh Lima) Menit Surat Pengukuhan Wajib Pajak                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 4. | Biaya/Tarif                             | Tidak dipungut biaya (gratis)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 5. | Produk Pelayanan                        | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. NPWPD (Nomor Pokok Wajib Pajak Daerah)</li> <li>2. Surat Pengukuhan Wajib Pajak</li> <li>3. SSPD</li> <li>4. SPTPD</li> </ol>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 6. | Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengaduan Langsung melalui Pelayanan Pengaduan Kantor BPPRD Kota Jambi</li> <li>2. Pengaduan Tidak Langsung melalui : <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Telepon (0741-40284)</li> <li>b. Website <a href="http://bpprd.jambikota.go.id">bpprd.jambikota.go.id</a></li> <li>c. Email <a href="mailto:bpprd.jambikota@gmail.com">bpprd.jambikota@gmail.com</a></li> <li>d. Facebook Bpprd Kota Jambi</li> <li>e. Instagram Bpprd Kota Jambi</li> <li>f. WhatsApp : 0811-7400-093</li> </ol> </li> </ol>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |

| B. | PENGELOLAAN PELAYANAN                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|----|------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | Dasar Hukum                              | <ol style="list-style-type: none"> <li>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);</li> <li>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);</li> <li>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);</li> <li>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);</li> <li>5. Peraturan Daerah Kota Jambi Nomor 4 Tahun 2015 tentang Perubahan Pembentukan Organisasi Dinas-Dinas Daerah Kota Jambi. Nomor 14 Tahun 2016 Tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Jambi;</li> <li>6. Peraturan Daerah Kota Jambi Nomor 2 Tahun 2024 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah;</li> <li>7. Peraturan Walikota Jambi Nomor 50 Tahun 2025 tentang Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, serta Tata Kerja Badan Pengelola Pajak dan Retribusi Daerah Kota Jambi.</li> </ol> |
| 2  | Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ruang tamu dengan pendingin ruangan;</li> <li>2. Meja dan kursi;</li> <li>3. Komputer;</li> <li>4. Printer;</li> <li>5. Jaringan Internet.</li> </ol>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |

|   |                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|---|--------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 3 | Kompetensi Pelaksana                       | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Berpendidikan minimal SMA;</li> <li>2. Memahami peraturan perundang-undangan yang menjadi dasar dalam pemberian pelayanan perpajakan;</li> <li>3. Terampil mengoperasikan komputer dan internet;</li> <li>4. Menguasai Standar Operasional Prosedur;</li> <li>5. Memiliki kemampuan dalam berkomunikasi secara lisan dan tertulis dengan baik dan teliti;</li> <li>6. Berperilaku baik (jujur dan dapat mengendalikan emosi);</li> <li>7. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun);</li> <li>8. Memiliki kemampuan kerjasama tim;</li> </ol> |
| 4 | Pengawasan Internal                        | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah dan pengawasan oleh Kepala Badan;</li> <li>2. Pengawasan dan pengendalian dilakukan secara berkelanjutan.</li> </ol>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 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"> <li>1. Informasi Kesesuaian Pelayanan Perpajakan yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan;</li> <li>2. Petugas yang memberikan pelayanan telah mendapatkan penugasan dari atasan langsung.</li> </ol>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 8 | Evaluasi Kinerja Pelaksana                 | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pelaksanaan evaluasi kinerja pelaksana dilakukan secara rutin dan evaluasi minimal triwulanan (3 bulan), dalam 1 (satu) tahun;</li> <li>2. Pelaksanaan survei kepuasan masyarakat untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan.</li> </ol>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |

#### 4. Pelayanan Permohonan Penghapusan Denda (Administratif)

| No                            | Komponen              | Uraian                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|-------------------------------|-----------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>A. PENYAMPAIAN LAYANAN</b> |                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 1.                            | Persyaratan Pelayanan | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Surat Permohonan</li> <li>2. Photocopy tanda bukti identitas (KTP/KK)</li> <li>3. Surat Kuasa bermaterai (dalam hal dikuasakan pengurusan kepada pihak lain)</li> <li>4. Photocopy SPPDT/SKPD/STPD</li> <li>5. Photocopy STS</li> <li>6. Bukti-bukti lain yang diperlukan</li> <li>7. Nomor <i>Contact Person</i></li> </ol> |

|                                 |                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|---------------------------------|-----------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 2.                              | Sistem dan Mekanisme Penyelesaian       | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Wajib Pajak membawa persyaratan tersebut diatas kepada bagian loket pelayanan</li> <li>2. Petugas pelayanan menerima dan memverifikasi berkas persyaratan Wajib Pajak</li> <li>3. Setelah berkas persyaratan lengkap, dibawa ke Bidang Pelayanan, Penetapan, dan Keberatan cq. Subbid Penanganan Keberatan</li> <li>4. Berkas permohonan Wajib Pajak diidentifikasi oleh KaSubbid Penanganan Keberatan</li> <li>5. Kasubbid Penanganan Keberatan dan Pengaduan membuat surat tugas pemeriksaan</li> <li>6. Petugas yang ditunjuk melakukan pemeriksaan dan dituangkan dalam Berita Acara Pemeriksaan</li> <li>7. Hasil BAP dibahas dalam Rapat Pembahasan lintas Bidang</li> <li>8. Hasil keputusan Rapat Pembahasan antar Bidang dituangkan dalam Notulen</li> <li>9. Petugas membuat Telaahan Staf /Telaahan Dinas berdasarkan Notulen Rapat</li> <li>10. Petugas menyiapkan Surat Keputusan Kepala Badan</li> <li>11. Petugas membuat Draf Surat Keputusan Walikota</li> <li>12. SK Kepala Badan diajukan kepada Kepala BADAN PENGELOLA PAJAK DAN RETRIBUSI DAERAH KOTA JAMBI</li> </ol> |
| 3.                              | Jangka Waktu Penyelesaian               | 15 (lima belas) menit untuk verifikasi diloket pelayanan 30 (tiga Puluh) menit untuk identifikasi berkas permohonan penghapusan/pengurangan 1(satu) bulan untuk proses Surat Keputusan Kepala Badan 5(lima) bulan untuk proses Surat Keputusan Walikota                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 4.                              | Biaya / Tarif                           | Tidak dipungut biaya (GRATIS)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 5.                              | Produk Pelayanan                        | SK Walikota dan/atau SK Kepala Badan                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 6.                              | Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengaduan Langsung melalui Pelayanan Pengaduan Kantor BPPRD Kota Jambi</li> <li>2. Pengaduan Tidak Langsung melalui : <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Telepon (0741-40284)</li> <li>b. Website <a href="http://bpprd.jambikota.go.id">bpprd.jambikota.go.id</a></li> <li>c. Email <a href="mailto:bpprd.jambikota@gmail.com">bpprd.jambikota@gmail.com</a></li> <li>d. Facebook Bpprd Kota Jambi</li> <li>e. Instagram Bpprd Kota Jambi</li> <li>f. WhatsApp : 0811-7400-093</li> </ol> </li> </ol>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| <b>B. PENGELOLAAN PELAYANAN</b> |                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| 1                               | Dasar Hukum                             | 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |

|   |                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|---|------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|   |                                          | <p>Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);</p> <p>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);</p> <p>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);</p> <p>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);</p> <p>5. Peraturan Daerah Kota Jambi Nomor 4 Tahun 2015 tentang Perubahan Pembentukan Organisasi Dinas-Dinas Daerah Kota Jambi. Nomor 14 Tahun 2016 Tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Jambi;</p> <p>6. Peraturan Daerah Kota Jambi Nomor 2 Tahun 2024 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah;</p> <p>7. Peraturan Walikota Jambi Nomor 50 Tahun 2025 tentang Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, serta Tata Kerja Badan Pengelola Pajak dan Retribusi Daerah Kota Jambi.</p> |
| 2 | Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas | <p>1. Ruang tamu dengan pendingin ruangan;</p> <p>2. Meja dan kursi;</p> <p>3. Komputer;</p> <p>4. Printer;</p> <p>5. Jaringan Internet.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 3 | Kompetensi Pelaksana                     | <p>1. Berpendidikan minimal SMA;</p> <p>2. Memahami peraturan perundang-undangan yang menjadi dasar dalam pemberian pelayanan perpajakan;</p> <p>3. Terampil mengoperasikan komputer dan internet;</p> <p>4. Menguasai Standar Operasional Prosedur;</p> <p>5. Memiliki kemampuan dalam berkomunikasi secara lisan dan tertulis dengan baik dan teliti;</p> <p>6. Berperilaku baik (jujur dan dapat mengendalikan</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |

|   |                                            |                                                                                                                                                                                                                                   |
|---|--------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|   |                                            | emosi);<br>7. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun);<br>8. Memiliki kemampuan kerjasama tim;                                                                                                              |
| 4 | Pengawasan Internal                        | 1. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah dan pengawasan oleh Kepala Badan;<br>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 | 1. Informasi Kesesuaian Pelayanan Perpajakan yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan;<br>2. Petugas yang memberikan pelayanan telah mendapatkan penugasan dari atasan langsung.                       |
| 8 | Evaluasi Kinerja Pelaksana                 | 1. Pelaksanaan evaluasi kinerja pelaksana dilakukan secara rutin dan evaluasi minimal triwulanan (3 bulan), dalam 1 (satu) tahun;<br>2. Pelaksanaan survei kepuasan masyarakat untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan. |

**5. Pelayanan Pembayaran SSPD BPHTB, Verifikasi dan Validasi BPHTB**

| No       | Komponen                         | Uraian                                                                                                                                                                                                                                                            |
|----------|----------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>A</b> | <b>PENYAMPAIAN LAYANAN</b>       |                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| 1.       | 1. Pembayaran SSPD BPHTB         | 1. Melampirkan SPPT PBB<br>2. Mengisi Penomoran SSPD BPHTB<br>3. Menginput Data Wajib Pajak di SIMPATI                                                                                                                                                            |
|          | 2. Verifikasi dan Validasi BPHTB | 1. Melampirkan Photocopy KTP<br>2. Melampirkan SPPT PBB dan Tanda Lunas Tahun Berjalan<br>3. Melampirkan Photocopy Sertifikat Tanah<br>4. Melampirkan Photocopy Surat keterangan Kematian (Waris)<br>5. Melampirkan photocopy Surat keterangan Ahli Waris (Waris) |

|    |                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 2. | <p>Sistem dan Mekanisme Pelayanan Pembayaran SSPD BPHTB</p> <p>Bagian Mekanisme Verifikasi dan Validasi</p> | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Wajib Pajak mengajukan Permohonan Berkas SSPD BPHTB melalui Notaris/PPAT kepada petugas Pelayanan secara online melalui SIMPATTI</li> <li>2. Petugas pelayanan menerima dan meneliti, menginput dan meneruskan berkas permohonan yang telah lengkap dan memenuhi syarat dan dikembalikan ke Notaris/PPAT apabila tidak lengkap dan tidak memenuhi syarat.</li> <li>3. Wajib Pajak yang memenuhi syarat dan lengkap diterima SSPD beserta kelengkapan lainnya sebagai dasar Penyetoran Pajak pada Bank yang ditunjuk dan melakukan pembayaran.</li> </ol><br><ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kasubbid PBB-P2, BPHTB, Retribusi Daerah dan Pendapatan Lainnya memeriksa dan menverifikasi SSPD dan kelengkapan lainnya di SIMPATTI. Setelah berkas diterima, Kasubbid meneruskan ke Petugas Verifikasi untuk dilakukan penelitian di kantor/atau penelitian dilapangan.</li> <li>2. Petugas Verifikasi menerima berkas melalui SIMPATTI untuk dilakukan penelitian di kantor/atau penelitian dilapangan dengan ketentuan yang berlaku</li> <li>3. Kabid Pengelolaan Pendapatan Daerah menerima hasil penilaian sebagai dasar untuk melakukan penilaian sesuai ketentuan yang berlaku dan menandatangani ketetapan dan menginformasikan ketetapan SKPDKB/SKPDN kepada Notaris/PPAT melalui aplikasi SIMPATTI</li> <li>4. Notaris/PPAT mencetak informasi Ketetapan BPHTB untuk diberikan kepada Wajib Pajak yang akan melakukan pembayaran ke Bank yang ditunjuk.</li> <li>5. Wajib Pajak membawa ketetapan BPHTB sebagai dasar Penyetoran Pajak pada Bank yang ditunjuk untuk melakukan pembayaran.</li> <li>6. Petugas Pelayanan menerima bukti setor Kurang Bayar atau Nihil dari Wajib Pajak</li> <li>7. Petugas Pelayanan mengembalikan Dokumen BPHTB yang telah divalidasi kepada Wajib Pajak</li> </ol> |
| 3. | Jangka Waktu Penyelesaian                                                                                   | <p>15 (lima belas) menit untuk Pembayaran SSPD BPHTB</p> <p>2 (dua) hari Verifikasi dan Validasi SSPD BPHTB</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 4. | Biaya /Tarif                                                                                                | Tidak di pungut biaya (GRATIS)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |

|                                 |                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|---------------------------------|-----------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 5.                              | Produk Pelayanan                        | 1. SSPD BPHTB<br>2. SKPDKB<br>3. SKPDN                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 6.                              | Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan | 1. Pengaduan Langsung melalui Pelayanan Pengaduan Kantor BPPRD Kota Jambi<br>2. Pengaduan Tidak Langsung melalui :<br>a. Telepon (0741-40284)<br>b. Website <a href="http://bpprd.jambikota.go.id">bpprd.jambikota.go.id</a><br>c. Email <a href="mailto:bpprd.jambikota@gmail.com">bpprd.jambikota@gmail.com</a><br>d. facebook Bpprd Kota Jambi<br>e. Instagram Bpprd Kota Jambi<br>f. WhatsApp : 0811-7400-093                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| <b>B. PENGELOLAAN PELAYANAN</b> |                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 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);<br>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);<br>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);<br>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);<br>5. Peraturan Daerah Kota Jambi Nomor 4 Tahun 2015 tentang Perubahan Pembentukan Organisasi Dinas-Dinas Daerah Kota Jambi. Nomor 14 Tahun 2016 Tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Jambi;<br>6. Peraturan Daerah Kota Jambi Nomor 2 Tahun 2024 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah;<br>7. Peraturan Walikota Jambi Nomor 50 Tahun 2025 tentang Susunan Organisasi, |

|   |                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|---|--------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|   |                                            | Tugas dan Fungsi, serta Tata Kerja Badan Pengelola Pajak dan Retribusi Daerah Kota Jambi.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| 2 | Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas   | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ruang tamu dengan pendingin ruangan;</li> <li>2. Meja dan kursi;</li> <li>3. Komputer;</li> <li>4. Printer;</li> <li>5. Jaringan Internet.</li> </ol>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 3 | Kompetensi Pelaksana                       | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Berpendidikan minimal SMA;</li> <li>2. Memahami peraturan perundang-undangan yang menjadi dasar dalam pemberian pelayanan perpajakan;</li> <li>3. Terampil mengoperasikan komputer dan internet;</li> <li>4. Menguasai Standar Operasional Prosedur;</li> <li>5. Memiliki kemampuan dalam berkomunikasi secara lisan dan tertulis dengan baik dan teliti;</li> <li>6. Berperilaku baik (jujur dan dapat mengendalikan emosi);</li> <li>7. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun);</li> <li>8. Memiliki kemampuan kerjasama tim;</li> </ol> |
| 4 | Pengawasan Internal                        | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah dan pengawasan oleh Kepala Badan;</li> <li>2. Pengawasan dan pengendalian dilakukan secara berkelanjutan.</li> </ol>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 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"> <li>1. Informasi Kesesuaian Pelayanan Perpajakan yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan;</li> <li>2. Petugas yang memberikan pelayanan telah mendapatkan penugasan dari atasan langsung.</li> </ol>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 8 | Evaluasi Kinerja Pelaksana                 | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pelaksanaan evaluasi kinerja pelaksana dilakukan secara rutin dan evaluasi minimal triwulanan (3 bulan), dalam 1 (satu) tahun;</li> <li>2. Pelaksanaan survei kepuasan masyarakat untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan.</li> </ol>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |

Ditetapkan di : J A M B I

Pada tanggal : 5 Januari 2026

KEPALA BADAN PENGELOLA PAJAK DAN  
RETRIBUSI DAERAH KOTA JAMBI



**Dr. H. Ardi, S.P., M.Si**  
Pembina Utama Muda  
NIP. 197006121998031004