

**BPPDRD**

# BALIK NAMA DAN PEMBETULAN

## DATA PBB-P2

### A. INSTANSI PELAKSANA PELAYANAN

BADAN PENGELOLA PAJAK DAERAH DAN RETRIBUSI DAERAH (BPPDRD) KOTA  
BALIKPAPAN

### B. STANDAR PELAYANAN

Memuat : Dasar Hukum, Persyaratan, Sistem, Mekanisme dan Prosedur, Jangka Waktu Pelayanan, Biaya/Tarif, Produk Layanan, Kompetensi Pelaksana, Pengawasan Internal, Jumlah Pelaksana, Jaminan Pelayanan, Jaminan Keamanan dan Keselamatan Kerja, Evaluasi Kinerja Pelaksana, Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan, Sarana dan Prasarana.

No	Komponen	Uraian
1	Produk	Balik Nama dan Pembetulan data PBB-P2
2	Persyaratan	Persyaratan Balik Nama dan Pembetulan data PBB-P2 1 Kelengkapan Berkas Mengisi Blanko SPOP dan LSPOP (Formulir 01) serta melampirkan : a. Fotokopi Sertifikat atau IMTN; b. Foto kopi SPPT PBB tahun sebelumnya; c. Fotokopi KTP dan KK; d. Surat Keterangan Foto Lokasi; e. Titik Koordinat Lokasi f. Foto Kopi Akte Jual Beli
3	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Melalui loket penerimaan
4	Jangka Waktu Pelayanan	Balik Nama dan Pembetulan data PBB-P2: maksimal 2 bulan
5	Biaya	Tidak ada Biaya (Gratis)
6	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	1. Menempatkan Petugas khusus Informasi dan Pengaduan di Locket Informasi dan Pengaduan pada Kantor Mal Pelayanan Publik Kota Balikpapan 2. Melalui Kotak Kritik dan Saran 3. Melalui SMS dan WA Ke Nomor 0815-4500-0010 / 0815-4500-0012 4. Melalui Telepon dan Faximili di Nomor (0542) 8512-311 5. Melalui Email di : mpp.kotabalikpapan@gmail.com 6. Melalui Buku Tamu dan Kuisisioner di website mpp.balikpapan.go.id 7. Melalui Facebook mpp_kotabalikpapan 8. Melalui Instagram mpp_kotabalikpapan 9. SP4N LAPOR! www.lapor.go.id

### Standar Pelayanan Publik Bagian *Manufacturing*

No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Peraturan Daerah Kota Balikpapan Nomor 13 Tahun 2010 Tentang Pajak Bumi Dan Bangunan Perdesaan Dan Perkotaan</li><li>2. Peraturan Daerah Kota Balikpapan Nomor 1 Tahun 2012 Tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Kota Balikpapan Nomor 13 Tahun 2010 Tentang Pajak Bumi Dan Bangunan Perdesaan Dan Perkotaan</li></ol>
2	Sarana Prasarana / fasilitas	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Ruang Layanan</li><li>2. Kursi Pelayanan 2</li><li>3. Kursi Tamu 2</li><li>4. Ac Central</li><li>5. Printer 1 unit</li><li>6. Komputer 2 unit</li><li>7. Meja 1 unit</li><li>8. Lemari 1 unit Kertas</li><li>9. Tinta</li></ol>
3	Jumlah Pelaksana	petugas BPPDRD
4	Kompetensi Pelaksana	Petugas BPPDRD
5	Pengawasan Internal	Absensi, SKP, pengawasan atasan langsung.
6	Jaminan Pelayanan	Pelayanan sesuai Standar Pelayanan dan SOP
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Penjagaan keamanan kantor selama 24 jam</li><li>2. CCTV</li><li>3. Asuransi Kesehatan BPJS</li><li>4. Asuransi Ketenaga Kerjaan BPJS</li></ol>
8	Evaluasi Kinerja Penyelenggara	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Evaluasi kinerja dilakukan 6 bulan sekali</li><li>2. Dilakukan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap layanan petugas loket</li><li>3. Evaluasi terhadap Aplikasi 3 bulan sekali.</li><li>4. SKP</li></ol>

## PELAPORAN PAJAK DAERAH (SELF ASSESSMENT)

### A. INSTANSI PELAKSANA PELAYANAN

BADAN PENGELOLA PAJAK DAERAH DAN RETRIBUSI DAERAH (BPPDRD) KOTA  
BALIKPAPAN

### B. STANDAR PELAYANAN

Memuat : Dasar Hukum, Persyaratan, Sistem, Mekanisme dan Prosedur, Jangka Waktu Pelayanan, Biaya/Tarif, Produk Layanan, Kompetensi Pelaksana, Pengawasan Internal, Jumlah Pelaksana, Jaminan Pelayanan, Jaminan Keamanan dan Keselamatan Kerja, Evaluasi Kinerja Pelaksana, Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan, Sarana dan Prasarana.

No	Komponen	Uraian
1	Produk	Pelaporan pajak Daerah (self Assesment)
2	Persyaratan	Kelengkapan Berkas Mengisi Blanko SPTPD serta melampirkan: a. Rekapitulasi omzet penerimaan bulan yang bersangkutan; b. Rekapitulasi penggunaan bukti transaksi/penerimaan pembayaran berikut tindasan
3	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Melalui loket penerimaan
4	Jangka Waktu Pelayanan	Pelaporan Pajak Daerah (yang bersifat Self Assesment) : 10 menit
5	Biaya	Tidak ada Biaya (Gratis)
6	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Menempatkan Petugas khusus Informasi dan Pengaduan di Locket Informasi dan Pengaduan pada Kantor Mal Pelayanan Publik Kota Balikpapan</li> <li>2. Melalui Kotak Kritik dan Saran</li> <li>3. Melalui SMS dan WA Ke Nomor 0815-4500-0010 / 0815-4500-0012</li> <li>4. Melalui Telepon dan Faximili di Nomor (0542) 8512-311</li> <li>5. Melalui Email di : mpp.kotabalikpapan@gmail.com</li> <li>6. Melalui Buku Tamu dan Kuisisioner di website mpp.balikpapan.go.id</li> <li>7. Melalui Facebook mpp_kotabalikpapan</li> <li>8. Melalui Instagram mpp_kotabalikpapan</li> <li>9. SP4N LAPOR! www.lapor.go.id</li> </ol>

### Standar Pelayanan Publik Bagian *Manufacturing*

No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Peraturan Daerah Kota Balikpapan Nomor 4 Tahun 2010 Tentang Pajak Hotel</li> <li>2. Peraturan Daerah Kota Balikpapan Nomor 5 Tahun 2010 Tentang Pajak Restoran</li> </ol>

		<ol style="list-style-type: none"> <li>3. Peraturan Daerah Kota Balikpapan Nomor : 6 Tahun 2010 Tentang Pajak Hiburan</li> <li>4. Peraturan Daerah Kota Balikpapan Nomor 7 Tahun 2010 Tentang Pajak Reklame</li> <li>5. Peraturan Daerah Kota Balikpapan Nomor 8 Tahun 2010 Tentang Pajak Penerangan Jalan</li> <li>6. Peraturan Daerah Kota Balikpapan Nomor 9 Tahun 2010 Tentang Pajak Mineral Bukan Logam Dan Batuan</li> <li>7. Peraturan Daerah Kota Balikpapan Nomor 10 Tahun 2010 Tentang Pajak Parkir</li> <li>8. Peraturan Daerah Kota Balikpapan Nomor 11 Tahun 2010 Tentang Pajak Air Tanah</li> <li>9. Peraturan Daerah Kota Balikpapan Nomor 12 Tahun 2010 Tentang Pajak Sarang Burung Walet</li> </ol>
2	Sarana Prasarana / fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ruang Layanan</li> <li>2. Kursi Pelayanan 2</li> <li>3. Kursi Tamu 2</li> <li>4. Ac Central</li> <li>5. Printer 1 unit</li> <li>6. Komputer 2 unit</li> <li>7. Meja 1 unit</li> <li>8. Lemari 1 unit Kertas</li> <li>9. Tinta</li> </ol>
3	Jumlah Pelaksana	petugas BPPDRD
4	Kompetensi Pelaksana	Petugas BPPDRD
5	Pengawasan Internal	Absensi, SKP, pengawasan atasan langsung.
6	Jaminan Pelayanan	Pelayanan sesuai Standar Pelayanan dan SOP
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Penjagaan keamanan kantor selama 24 jam</li> <li>2. CCTV</li> <li>3. Asuransi Kesehatan BPJS</li> <li>4. Asuransi Ketenaga Kerjaan BPJS</li> </ol>
8	Evaluasi Kinerja Penyelenggara	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Evaluasi kinerja dilakukan 6 bulan sekali</li> <li>2. Dilakukan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap layanan petugas loket</li> <li>3. Evaluasi terhadap Aplikasi 3 bulan sekali.</li> <li>4. SKP</li> </ol>

# SURAT KETETAPAN PAJAK DAERAH (SKPD)

## A. INSTANSI PELAKSANA PELAYANAN

BADAN PENGELOLA PAJAK DAERAH DAN RETRIBUSI DAERAH (BPPDRD) KOTA  
BALIKPAPAN

## B. STANDAR PELAYANAN

Memuat : Dasar Hukum, Persyaratan, Sistem, Mekanisme dan Prosedur, Jangka Waktu Pelayanan, Biaya/Tarif, Produk Layanan, Kompetensi Pelaksana, Pengawasan Internal, Jumlah Pelaksana, Jaminan Pelayanan, Jaminan Keamanan dan Keselamatan Kerja, Evaluasi Kinerja Pelaksana, Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan, Sarana dan Prasarana.

No	Komponen	Uraian
1	Produk	Surat Ketetapan Pajak Daerah (SKPD)
2	Persyaratan	a. Formulir Surat Pendaftaran Objek Pajak Daerah (SPOPD) b. Kelengkapan Berkas Mengisi Blanko SPT Reklame serta melampirkan: Surat perjanjian kontrak pembuatan dan/atau pemasangan reklame, apabila diselenggarakan pihak ketiga c. Untuk SKPD Pajak Air Tanah - Perhitungan Nilai Perolehan Air dari Dinas Lingkungan Hidup - Foto pemakaian Meteran Air
3	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Melalui loket penerimaan
4	Jangka Waktu Pelayanan	Pelaporan Pajak Reklame: maksimal 1 hari
5	Biaya	Tidak ada Biaya (Gratis)
6	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	1. Menempatkan Petugas khusus Informasi dan Pengaduan di Locket Informasi dan Pengaduan pada Kantor Mal Pelayanan Publik Kota Balikpapan 2. Melalui Kotak Kritik dan Saran 3. Melalui SMS dan WA Ke Nomor 0815-4500-0010 / 0815-4500-0012 4. Melalui Telepon dan Faximili di Nomor (0542) 8512-311 5. Melalui Email di : mpp.kotabalikpapan@gmail.com 6. Melalui Buku Tamu dan Kuisisioner di website mpp.balikpapan.go.id 7. Melalui Facebook mpp_kotabalikpapan 8. Melalui Instagram mpp_kotabalikpapan 9. SP4N LAPOR! www.lapor.go.id

### Standar Pelayanan Publik Bagian *Manufacturing*

No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Peraturan Daerah Kota Balikpapan Nomor 7 Tahun 2010 Tentang Pajak Reklame;</li><li>2. Peraturan Daerah Kota Balikpapan Nomor 11 Tahun 2010 Tentang Pajak Air Tanah;</li></ol>
2	Sarana Prasarana / fasilitas	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Ruang Layanan</li><li>2. Kursi Pelayanan 2</li><li>3. Kursi Tamu 2</li><li>4. Ac Central</li><li>5. Printer 1 unit</li><li>6. Komputer 2 unit</li><li>7. Meja 1 unit</li><li>8. Lemari 1 unit Kertas</li><li>9. Tinta</li></ol>
3	Jumlah Pelaksana	Petugas BPPDRD
4	Kompetensi Pelaksana	Petugas BPPDRD
5	Pengawasan Internal	Absensi, SKP, pengawasan atasan langsung.
6	Jaminan Pelayanan	Pelayanan sesuai Standar Pelayanan dan SOP
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Penjagaan keamanan kantor selama 24 jam</li><li>2. CCTV</li><li>3. Asuransi Kesehatan BPJS</li><li>4. Asuransi Ketenaga Kerjaan BPJS</li></ol>
8	Evaluasi Kinerja Penyelenggara	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Evaluasi kinerja dilakukan 6 bulan sekali</li><li>2. Dilakukan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap layanan petugas loket</li><li>3. Evaluasi terhadap Aplikasi 3 bulan sekali.</li><li>4. SKP</li></ol>

## SURAT SETORAN PAJAK DAERAH (SSPD)

### A. INSTANSI PELAKSANA PELAYANAN

BADAN PENGELOLA PAJAK DAERAH DAN RETRIBUSI DAERAH (BPPDRD) KOTA BALIKPAPAN

### B. STANDAR PELAYANAN

Memuat : Dasar Hukum, Persyaratan, Sistem, Mekanisme dan Prosedur, Jangka Waktu Pelayanan, Biaya/Tarif, Produk Layanan, Kompetensi Pelaksana, Pengawasan Internal, Jumlah Pelaksana, Jaminan Pelayanan, Jaminan Keamanan dan Keselamatan Kerja, Evaluasi Kinerja Pelaksana, Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan, Sarana dan Prasarana.

No	Komponen	Uraian
1	Produk	Surat Setoran Pajak Daerah (SSPD)
2	Persyaratan	a) SPTPD b) NOMOR BAYAR atau NOP
3	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Melalui Loker Teller Bank KaltimKaltara di MPP
4	Jangka Waktu Pelayanan	2 menit
5	Biaya	Tidak ada Biaya (Gratis)
6	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Menempatkan Petugas khusus Informasi dan Pengaduan di Loker Informasi dan Pengaduan pada Kantor Mal Pelayanan Publik Kota Balikpapan</li> <li>2. Melalui Kotak Kritik dan Saran</li> <li>3. Melalui SMS dan WA Ke Nomor 0815-4500-0010 / 0815-4500-0012</li> <li>4. Melalui Telepon dan Faximili di Nomor (0542) 8512-311</li> <li>5. Melalui Email di : mpp.kotabalikpapan@gmail.com</li> <li>6. Melalui Buku Tamu dan Kuisisioner di website mpp.balikpapan.go.id</li> <li>7. Melalui Facebook mpp_kotabalikpapan</li> <li>8. Melalui Instagram mpp_kotabalikpapan</li> <li>9. SP4N LAPOR! www.lapor.go.id</li> </ol>

### Standar Pelayanan Publik Bagian *Manufacturing*

No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Peraturan Daerah Kota Balikpapan Nomor 4 Tahun 2010 Tentang Pajak Hotel;</li> <li>2. Peraturan Daerah Kota Balikpapan Nomor 5 Tahun 2010 Tentang Pajak Restoran;</li> <li>3. Peraturan Daerah Kota Balikpapan Nomor 6 Tahun 2010 Tentang Pajak Hiburan;</li> <li>4. Peraturan Daerah Kota Balikpapan Nomor 7 Tahun 2010 Tentang Pajak Reklame;</li> <li>5. Peraturan Daerah Kota Balikpapan Nomor 8 Tahun 2010</li> </ol>



		<p>Tentang Pajak Penerangan Jalan;</p> <p>6. Peraturan Daerah Kota Balikpapan Nomor 10 Tahun 2010 Tentang Pajak Parkir;</p> <p>7. Peraturan Daerah Kota Balikpapan Nomor 11 Tahun 2010 Tentang Pajak Air Tanah;</p> <p>8. Peraturan Daerah Kota Balikpapan Nomor 12 Tahun 2010 Tentang Pajak Sarang Burung Walet;</p> <p>9. Peraturan Daerah Kota Balikpapan Nomor 9 Tahun 2010 Tentang Pajak Mineral Bukan Logam Dan Batuan;</p> <p>10. Peraturan Daerah Kota Balikpapan Nomor 13 Tahun 2010 tentang Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Kota Balikpapan Nomor 1 Tahun 2012 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Kota Balikpapan Nomor 13 Tahun 2010 tentang Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan;</p> <p>11. Peraturan Daerah Kota Balikpapan Nomor 14 Tahun 2010 tentang Bea Perolehan Hak Atas Tanah dan Bangunan.</p>
2	Sarana Prasarana / fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ruang Layanan</li> <li>2. Kursi Pelayanan 2</li> <li>3. Kursi Tamu 2</li> <li>4. Ac Central</li> <li>5. Printer 1 unit</li> <li>6. Komputer 2 unit</li> <li>7. Meja 1 unit</li> <li>8. Lemari 1 unit Kertas</li> <li>9. Tinta</li> </ol>
3	Jumlah Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. petugas BPPDRD</li> <li>2. petugas Bank Kaltimkaltara</li> </ol>
4	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. petugas BPPDRD</li> <li>2. petugas Bank Kaltimkaltara</li> </ol>
5	Pengawasan Internal	Absensi, SKP, pengawasan atasan langsung.
6	Jaminan Pelayanan	Pelayanan sesuai Standar Pelayanan dan SOP
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Penjagaan keamanan kantor selama 24 jam</li> <li>2. CCTV</li> <li>3. Asuransi Kesehatan BPJS</li> <li>4. Asuransi Ketenaga Kerjaan BPJS</li> </ol>
8	Evaluasi Kinerja Penyelenggara	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dilakukan evaluasi setiap 6 bulan sekali;</li> <li>2. Dilakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) setiap 1 tahun sekali</li> <li>3. Dilakukan pengawasan dan pengelolaan pengaduan melalui media yang tersedia dan diawasi langsung oleh Kepala DPMPSTP</li> <li>4. SKP</li> </ol>

## DATA BARU PBB-P2

### A. INSTANSI PELAKSANA PELAYANAN

BADAN PENGELOLA PAJAK DAERAH DAN RETRIBUSI DAERAH (BPPDRD) KOTA  
BALIKPAPAN

### B. STANDAR PELAYANAN

Memuat : Dasar Hukum, Persyaratan, Sistem, Mekanisme dan Prosedur, Jangka Waktu Pelayanan, Biaya/Tarif, Produk Layanan, Kompetensi Pelaksana, Pengawasan Internal, Jumlah Pelaksana, Jaminan Pelayanan, Jaminan Keamanan dan Keselamatan Kerja, Evaluasi Kinerja Pelaksana, Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan, Sarana dan Prasarana.

No	Komponen	Uraian
1	Produk	DATA BARU PBB-P2
2	Persyaratan	Kelengkapan Berkas Mengisi Blanko SPOP dan LSPOP (Formulir 02) serta melampirkan : a. Fotokopi Sertifikat atau IMTN; b. Fotokopi KTP dan KK; c. Surat Keterangan Foto Lokasi; d. Titik Koordinat Lokasi atau Peta Bidang.
3	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Melalui loket penerimaan
4	Jangka Waktu Pelayanan	Data Baru PBB-P2: maksimal 2 bulan
5	Biaya	Tidak ada Biaya (Gratis)
6	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Menempatkan Petugas khusus Informasi dan Pengaduan di Locket Informasi dan Pengaduan pada Kantor Mal Pelayanan Publik Kota Balikpapan</li> <li>2. Melalui Kotak Kritik dan Saran</li> <li>3. Melalui SMS dan WA Ke Nomor 0815-4500-0010 / 0815-4500-0012</li> <li>4. Melalui Telepon dan Faximili di Nomor (0542) 8512-311</li> <li>5. Melalui Email di : mpp.kotabalikpapan@gmail.com</li> <li>6. Melalui Buku Tamu dan Kuisisioner di website mpp.balikpapan.go.id</li> <li>7. Melalui Facebook mpp_kotabalikpapan</li> <li>8. Melalui Instagram mpp_kotabalikpapan</li> <li>9. SP4N LAPOR! www.lapor.go.id</li> </ol>

### Standar Pelayanan Publik Bagian *Manufacturing*

No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Peraturan Daerah Kota Balikpapan Nomor 13 Tahun 2010 Tentang Pajak Bumi Dan Bangunan Perdesaan Dan Perkotaan</li> <li>2. Peraturan Daerah Kota Balikpapan Nomor 1 Tahun 2012 Tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Kota</li> </ol>

		Balikpapan Nomor 13 Tahun 2010 Tentang Pajak Bumi Dan Bangunan Perdesaan Dan Perkotaan
2	Sarana Prasarana / fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ruang Layanan</li> <li>2. Kursi Pelayanan 2</li> <li>3. Kursi Tamu 2</li> <li>4. Ac Central</li> <li>5. Printer 1 unit</li> <li>6. Komputer 2 unit</li> <li>7. Meja 1 unit</li> <li>8. Lemari 1 unit Kertas</li> <li>9. Tinta</li> </ol>
3	Jumlah Pelaksana	petugas BPPDRD
4	Kompetensi Pelaksana	Petugas BPPDRD
5	Pengawasan Internal	Absensi, SKP, pengawasan atasan langsung.
6	Jaminan Pelayanan	Pelayanan sesuai Standar Pelayanan dan SOP
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Penjagaan keamanan kantor selama 24 jam</li> <li>2. CCTV</li> <li>3. Asuransi Kesehatan BPJS</li> <li>4. Asuransi Ketenaga Kerjaan BPJS</li> </ol>
8	Evaluasi Kinerja Penyelenggara	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Evaluasi kinerja dilakukan 6 bulan sekali</li> <li>2. Dilakukan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap layanan petugas loket</li> <li>3. Evaluasi terhadap Aplikasi 3 bulan sekali.</li> <li>4. SKP</li> </ol>

## PELAPORAN PAJAK DAERAH (SELF ASSESSMENT)

### A. INSTANSI PELAKSANA PELAYANAN

BADAN PENGELOLA PAJAK DAERAH DAN RETRIBUSI DAERAH (BPPDRD) KOTA  
BALIKPAPAN

### B. STANDAR PELAYANAN

Memuat : Dasar Hukum, Persyaratan, Sistem, Mekanisme dan Prosedur, Jangka Waktu Pelayanan, Biaya/Tarif, Produk Layanan, Kompetensi Pelaksana, Pengawasan Internal, Jumlah Pelaksana, Jaminan Pelayanan, Jaminan Keamanan dan Keselamatan Kerja, Evaluasi Kinerja Pelaksana, Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan, Sarana dan Prasarana.

No	Komponen	Uraian
1	Produk	Pelaporan pajak Daerah (self Assesment)
2	Persyaratan	Kelengkapan Berkas Mengisi Blanko SPTPD serta melampirkan: a. Rekapitulasi omzet penerimaan bulan yang bersangkutan; b. Rekapitulasi penggunaan bukti transaksi/penerimaan pembayaran berikut tindasan
3	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Melalui loket penerimaan
4	Jangka Waktu Pelayanan	Pelaporan Pajak Daerah (yang bersifat Self Aessesment) : 10 menit
5	Biaya	Tidak ada Biaya (Gratis)
6	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Menempatkan Petugas khusus Informasi dan Pengaduan di Loket Informasi dan Pengaduan pada Kantor Mal Pelayanan Publik Kota Balikpapan</li> <li>2. Melalui Kotak Kritik dan Saran</li> <li>3. Melalui SMS dan WA Ke Nomor 0815-4500-0010 / 0815-4500-0012</li> <li>4. Melalui Telepon dan Faximili di Nomor (0542) 8512-311</li> <li>5. Melalui Email di : mpp.kotabalikpapan@gmail.com</li> <li>6. Melalui Buku Tamu dan Kuisisioner di website mpp.balikpapan.go.id</li> <li>7. Melalui Facebook mpp_kotabalikpapan</li> <li>8. Melalui Instagram mpp_kotabalikpapan</li> <li>9. SP4N LAPOR! www.lapor.go.id</li> </ol>

### Standar Pelayanan Publik Bagian *Manufacturing*

No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Peraturan Daerah Kota Balikpapan Nomor 4 Tahun 2010 Tentang Pajak Hotel</li> <li>2. Peraturan Daerah Kota Balikpapan Nomor 5 Tahun 2010 Tentang Pajak Restoran</li> </ol>

		<ol style="list-style-type: none"> <li>3. Peraturan Daerah Kota Balikpapan Nomor : 6 Tahun 2010 Tentang Pajak Hiburan</li> <li>4. Peraturan Daerah Kota Balikpapan Nomor 7 Tahun 2010 Tentang Pajak Reklame</li> <li>5. Peraturan Daerah Kota Balikpapan Nomor 8 Tahun 2010 Tentang Pajak Penerangan Jalan</li> <li>6. Peraturan Daerah Kota Balikpapan Nomor 9 Tahun 2010 Tentang Pajak Mineral Bukan Logam Dan Batuan</li> <li>7. Peraturan Daerah Kota Balikpapan Nomor 10 Tahun 2010 Tentang Pajak Parkir</li> <li>8. Peraturan Daerah Kota Balikpapan Nomor 11 Tahun 2010 Tentang Pajak Air Tanah</li> <li>9. Peraturan Daerah Kota Balikpapan Nomor 12 Tahun 2010 Tentang Pajak Sarang Burung Walet</li> </ol>
2	Sarana Prasarana / fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ruang Layanan</li> <li>2. Kursi Pelayanan 2</li> <li>3. Kursi Tamu 2</li> <li>4. Ac Central</li> <li>5. Printer 1 unit</li> <li>6. Komputer 2 unit</li> <li>7. Meja 1 unit</li> <li>8. Lemari 1 unit Kertas</li> <li>9. Tinta</li> </ol>
3	Jumlah Pelaksana	petugas BPPDRD
4	Kompetensi Pelaksana	Petugas BPPDRD
5	Pengawasan Internal	Absensi, SKP, pengawasan atasan langsung.
6	Jaminan Pelayanan	Pelayanan sesuai Standar Pelayanan dan SOP
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Penjagaan keamanan kantor selama 24 jam</li> <li>2. CCTV</li> <li>3. Asuransi Kesehatan BPJS</li> <li>4. Asuransi Ketenaga Kerjaan BPJS</li> </ol>
8	Evaluasi Kinerja Penyelenggara	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Evaluasi kinerja dilakukan 6 bulan sekali</li> <li>2. Dilakukan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap layanan petugas loket</li> <li>3. Evaluasi terhadap Aplikasi 3 bulan sekali.</li> <li>4. SKP</li> </ol>