

Administratif Pelayanan BPHTB

1. Standar Pelayanan Permohonan Penelitian/Validasi SSPD BHPTB

Nama Unit Pelayanan	Badan Pendapatan Daerah Kota Tangerang
Jenis Layanan	Pelayanan Permohonan Penelitian/Validasi SSPD BHPTB
Deskripsi Layanan	Pelayanan administratif untuk memeriksa, meneliti, dan memvalidasi keabsahan data serta pemenuhan pembayaran SSPD BPHTB wajib pajak sebagai syarat sah proses peralihan hak atas tanah dan/atau bangunan

NO	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN PELAYANAN (SERVICE POINT)		
1.	Persyaratan	1. SSPD BPHTB yang telah dicap dan ditandatangani oleh PPAT, PPATS, atau Kepala Kantor Lelang; 2. SSPD BPHTB yang telah dicap dan ditandatangani oleh Bank atau bukti pembayaran elektronik; 3. Fotokopi SPPT atau cetakan dari SIMPBB-P2; 4. Bukti lunas PBB-P2 seluruhnya; 5. Fotokopi KTP, KK, atau identitas lainnya; 6. Fotokopi bukti kepemilikan, penguasaan, atau pemanfaatan tanah berupa: 7. Surat Kuasa bermaterai apabila dikuasakan; 8. Fotokopi identitas kuasa Wajib Pajak; 9. Khusus BPHTB waris melampirkan; 10. Foto objek/Titik Koordinat; 11. Surat Pernyataan yang menerangkan belum memiliki bumi dan bangunan di Daerah bagi yang mendapatkan NPOPTKP; 12. Dokumen lain yang diperlukan.
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<pre> graph TD A([Mengambil Nomor Antrean]) --> B[Mengambil Formulir Permohonan/Unduh di Website Bapenda] B --> C[Mengisi Formulir dan Menyerahkan Dokumen kepada Petugas Loker] C --> D{Verifikasi Dokumen} D -- "Dokumen Tidak Lengkap" --> C D -- "Dokumen Lengkap" --> E[Menerima Tanda Terima Berkas Pelayanan] E --> F[Permohonan diproses di Bidang Teknis] F --> G([Pengambilan Output Hasil Pelayanan]) </pre>

NO	KOMPONEN	URAIAN
		1. Wajib Pajak atau kuasanya mengambil nomor antrean pelayanan BPHTB pada mesin antrean yang tersedia di ruang lobi Mall Pelayanan Publik (MPP); 2. Wajib Pajak mengambil formulir permohonan fisik di Petugas Loker/Informasi, atau mengunduhnya secara mandiri melalui website resmi bapenda.tangerangkota.go.id 3. Wajib Pajak mengisi formulir secara lengkap, lalu menyerahkannya beserta seluruh dokumen persyaratan kepada Petugas Loker Pelayanan; 4. Petugas loket pelayanan memeriksa kelengkapan berkas. Jika lengkap, petugas mencetak dan menyerahkan Surat Tanda Terima Berkas Pelayanan kepada Wajib Pajak sebagai bukti resmi pendaftaran; 5. Petugas loket meneruskan berkas permohonan kepada tim teknis Bidang Pendataan, Verifikasi dan Pengolahan Data melalui Subbid Verifikasi untuk meneliti kelengkapan dan keabsahan data/dokumen permohonan, selanjutnya meneruskan ke UPTD wilayah Barat/Timur; 6. UPTD Wilayah Barat/Timur melakukan penelitian data/dokumen dan melaksanakan penelitian/verifikasi lapangan (jika diperlukan untuk menguji kewajaran nilai transaksi objek), selanjutnya meneruskan berkas ke Bidang Teknis untuk proses pengesahan validasi BPHTB; 7. Wajib Pajak datang kembali ke loket sesuai estimasi pelayanan untuk pengambilan produk pelayanan yaitu dengan menunjukkan Surat Tanda Terima Berkas, kemudian petugas loket menyerahkan produk output berupa dokumen SPTPD-BPHTB yang telah disahkan (tervalidasi).
3.	Jangka Waktu Pelayanan	Estimasi)* 3 (tiga) hari kerja (tanpa verifikasi lapangan) dan 7 (tujuh) hari kerja (verifikasi lapangan) sejak berkas dilanjutkan ke bidang teknis <i>)* perkiraan waktu pelayanan adalah waktu penyelesaian apabila berkas persyaratan dan informasi data yang dilampirkan oleh wajib pajak dinyatakan lengkap dan tidak memerlukan pendalaman, penelitian, dan verifikasi lapangan.</i>
4.	Biaya/Tarif	Tidak ada biaya/tarif
5.	Produk Pelayanan	SPTPD-BPHTB Validasi dalam bentuk barcode
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	1. Melalui Kotak Saran; 2. Melalui email: bapenda.tangerangkota.go.id; 3. Instagram: @bapenda_tangerangkota; 4. Melalui Aplikasi Tangerang Live, Laksa (Layanan Aspirasi Kotak Saran Anda); 5. Melalui website bapenda.tangerangkota.go.id; 6. Melalui Nomor Whatapp CS Bapenda: 082133335530 atau CS Penyuluhan 0813996440; 7. Hari adalah hari kerja;

NO	KOMPONEN	URAIAN
PENGELOLAAN PELAYANAN (MANUFACTURING)		
1.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Republik Indonesia 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); 2. Peraturan Pemerintah Nomor 35 Tahun 2023 tentang Ketentuan Umum Pajak Daerah dan Retribusi Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 85, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6881); 3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615); 4. Peraturan Daerah Nomor 10 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah (Lembaran Daerah Kota Tangerang Tahun 2023 Nomor 10, Tambahan Lembaran Daerah Kota Tangerang Nomor 10); 5. Peraturan Wali Kota Nomor 63 Tahun 2025 tentang Tata cara Pemungutan Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (Berita Daerah Kota Tangerang Tahun 2025 Nomor 63); 6. Peraturan Wali Kota Nomor 114 Tahun 2023 tentang Tata Cara Pemungutan Bea Perolehan Hak Atas Tanah dan Bangunan (Berita Daerah Kota Tangerang Tahun 2023 Nomor 114) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Wali Kota Nomor 64 Tahun 2025 tentang Perubahan atas Peraturan Wali Kota Nomor 114 Tahun 2023 tentang Tata Cara Pemungutan Bea Perolehan Hak Atas Tanah dan Bangunan (Berita Daerah Kota Tangerang Tahun 2025 Nomor 64).
2.	Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas	Sarana: 1. Meja dan Kursi 2. Komputer 3. Mesin Scanner 4. Printer Prasarana: 1. Ruang Tunggu Berpendingin Udara 2. Ruang Menyusui Fasilitas: 1. Tempat Bermain Anak di Ruang Tunggu
3.	Kompetensi Pelaksana	SDM yang memiliki kompetensi: 1. Manajemen Pelayanan Prima; 2. Menguasi peraturan/ketentuan tentang Tata Cara Pemungutan PBB-P2 dan BPHTB.
4.	Pengawasan Internal	1. Pengawasan melekat secara berjenjang oleh Kabid Pelayanan melalui Subbid Pendaftaran dan Pelayanan terkait persyaratan pelayanan;

NO	KOMPONEN	URAIAN
		2. Pengawasan melekat secara berjenjang oleh Kabid Pendataan, Verifikasi dan Pengolahan Data melalui Subbid Verifikasi terhadap akurasi keabsahan data/dokumen Penelitian BPHTB; 3. Pengawasan melekat secara berjenjang oleh Kepala UPTD Barat/Timur terhadap pemeriksaan akta peralihan, dan pencocokan nilai transaksi dengan Nilai Jual Objek Pajak (NJOP), serta Harga Transaksi; 4. Pengawasan dan Pengendalian teknis oleh Kabid Penetapan, Penagihan dan Penyelesaian Piutang terhadap nilai perolehan, dan nilai transaksi; 5. Audit fungsional kepatuhan operasional berkala oleh Sekretaris Badan dan Kepala Badan Pendapatan Daerah atas Validasi SSPD BHPTB guna menjaga akuntabilitas penerimaan pendapatan daerah sektor BPHTB.
5.	Jumlah Pelaksana	Paling sedikit 7 (tujuh) orang Petugas Pelaksana Pelayanan
6.	Jaminan Pelayanan	1. Kepastian proses pelayanan Validasi SSPD BPHTB secara tepat waktu sesuai estimasi: maksimal 3 (tiga) hari kerja untuk proses tanpa verifikasi lapangan, dan maksimal 7 (tujuh) hari kerja jika memerlukan verifikasi lapangan sejak berkas dinyatakan lengkap; 2. Menjamin bahwa proses pelayanan tidak menimbulkan resiko fisik, hukum maupun kerugian bagi pengguna layanan; 3. Memberikan perlindungan hak kepada wajib pajak/masyarakat untuk mendapatkan perlakuan pelayanan yang sama tanpa diskriminasi atas layanan yang diberikan, dan menjamin tidak adanya pungutan biaya administrasi (gratis).
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Menjamin kerahasiaan data/dokumen pribadi wajib pajak seperti KTP, bukti kepemilikan/penguasaan/pemanfaatan tanah (Sertifikat, AJB, Surat Keterangan lainnya) disimpan secara aman; 2. Menjamin keaslian dan keabsahan produk layanan yang diterima atau dimohonkan yaitu Validasi SSPD BPHTB; 3. Ketersediaan penjagaan oleh petugas keamanan (securiti/satpam) dan pemantauan menggunakan CCTV di area pelayanan; 4. Ketersediaan fasilitas Gedung Pelayanan Publik yang aman dan nyaman, serta ramah anak bagi pemohon, yang dilengkapi dengan sistem proteksi kebakaran (APAR), jalur evakuasi, dan sistem deteksi kebakaran.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Evaluasi Pelayanan: - sistem antrean digital untuk mengukur kecepatan durasi pelayanan petugas dalam melayani wajib pajak; - sistem monitoring pelayanan untuk memonitor proses pelayanan.

NO	KOMPONEN	URAIAN
		2. Pemantauan harian berbasis performa sistem antrean elektronik untuk mengontrol durasi waktu pelayanan petugas loket dalam menerima draf berkas masuk permohonan validasi BPHTB; 3. Evaluasi kinerja bulanan yaitu berupa rekapitulasi jumlah permohonan yang masuk dibandingkan dengan permohonan yang diselesaikan guna memastikan kepatuhan <i>Service Level Agreement</i> (SLA) tepat 3 hari maupun 7 hari kerja; 4. Survei Kepuasan Masyarakat minimal 1 (satu) kali dalam setahun, dan tindak lanjut bulanan terhadap laporan pengaduan yang masuk melalui melalui Kotak Saran, Buku Tamu Website Kota Tangerang, maupun aplikasi Laksa.