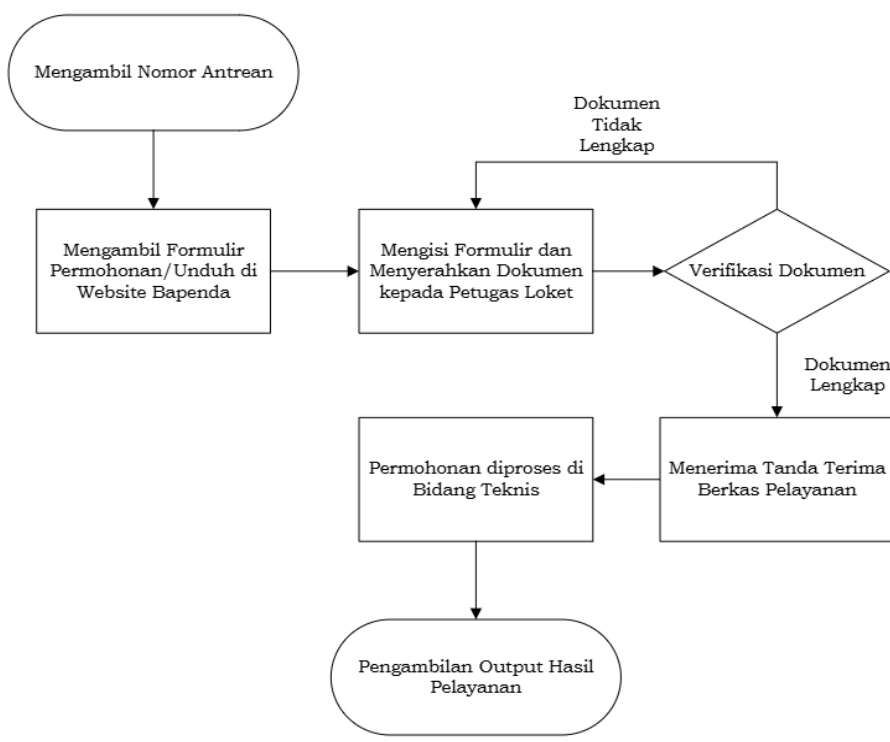


14. Standar Pelayanan Permohonan Kompensasi

Nama Unit Pelayanan	Badan Pendapatan Daerah Kota Tangerang
Jenis Layanan	Permohonan Kompensasi
Deskripsi Layanan	Pelayanan administratif bagi wajib pajak untuk mengajukan kompensasi atau pengalihan atas kelebihan pembayaran pajak PBB-P2 guna diperhitungkan dengan utang pajak lainnya atau tahun pajak berikutnya

NO	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN PELAYANAN (SERVICE POINT)		
1.	Persyaratan	1. Surat Permohonan Kompensasi kepada Walikota melalui Bapenda (diajukan dalam jangka waktu 3 (tiga) bulan sejak dilunasinya SPPT, kecuali pada kondisi terjadi masalah NOP Ganda, Penggabungan NOP, atau Wajib Pajak atau kuasa dapat menunjukkan bahwa jangka waktu itu tidak dapat dipenuhi karena keadaan di luar kekuasaannya; 2. Fotokopi KTP atau identitas diri lainnya; 3. Fotokopi SPPT Tahun Berjalan; 4. Fotocopy Bukti Kepemilikan/ Penguasaan/ Pemanfaatan Tanah (Sertifikat/AJB/Gambar Ukur Resmi Badan Pertanahan Nasional/Surat Keputusan dari instansi berwenang/Surat Keterangan yang dikeluarkan lurah dan diketahui camat setempat/dokumen lain yang sejenis; 5. Fotocopy Bukti Pelunasan PBB 5 tahun sebelumnya dan tahun berjalan; 6. Dokumen atau keterangan yang menjadi dasar pembayaran pajak; 7. Perhitungan pembayaran pajak menurut Wajib Pajak; 8. Surat Pernyataan.
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 PBB-P2 pada mesin antrean yang tersedia di ruang lobi Mall Pelayanan Publik (MPP); 2. Wajib Pajak mengambil formulir permohonan secara langsung melalui Petugas Informasi/Loket, atau mengunduh formulir digital secara mandiri melalui laman resmi Bapenda (bapenda.tangerangkota.go.id) atau (pbb.tangerangkota.go.id); 3. Wajib Pajak mengisi formulir secara lengkap, kemudian menyerahkan formulir beserta seluruh dokumen persyaratan kepada petugas loket pelayanan Bapenda; 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 Evaluasi dan Pelaporan, Keberatan dan Pengendalian melalui Subbid Keberatan untuk menerbitkan Keputusan Persetujuan Kompensasi atas kelebihan atau kekurangan pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2); 6. 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 Keputusan Persetujuan Kompensasi atas kelebihan atau kekurangan pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2).
3.	Jangka Waktu Pelayanan	Estimasi)* 14 (empat belas) hari kerja 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	Keputusan Wali Kota tentang Persetujuan Kompensasi atas kelebihan atau kekurangan pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2) dan SPPT PBB-P2 hasil Kompensasi.
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. Manejemen 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 Evaluasi dan Pelaporan, Keberatan dan Pengendalian melalui Subbid Keberatan, terhadap akurasi keabsahan data/dokumen pelayanan kompensasi kelebihan/kekurangan pembayaran; 3. Pengawasan dan pengendalian secara berjenjang oleh Kabid Penetapan, Penagihan dan Penyelesaian Piutang, melalui Penyelesaian Piutang terhadap akurasi data piutang dan keabsahan data/dokumen pelayanan atas kompensasi kelebihan/kekurangan pembayaran; 4. Pengawasan melekat secara berjenjang oleh Kabid Pendataan, Verifikasi dan Pengolahan Data terhadap akurasi keabsahan data/dokumen atas kompensasi kelebihan/kekurangan pembayaran; 5. Audit fungsional kepatuhan operasional berkala oleh Sekretaris Badan dan Kepala Badan Pendapatan Daerah atas Keputusan Kompensasi yang diterbitkan guna menjaga akuntabilitas pencatatan kas pendapatan daerah.
5.	Jumlah Pelaksana	Paling sedikit 6 (enam) orang Petugas Pelaksana Pelayanan.
6.	Jaminan Pelayanan	1. Kepastian proses pelayanan Kompensasi atas Kelebihan/ Kekurangan Pembayaran PBB-P2 secara tepat waktu; 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 Persetujuan Kompensasi Kelebihan/Kekurangan Pembayaran PBB-P2; 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. Evaluasi kinerja bulanan yaitu berupa rekapitulasi jumlah permohonan yang masuk dibandingkan dengan permohonan yang diselesaikan guna memastikan kepatuhan Service Level Agreement (SLA) tepat 14 (empat belas) hari kerja; 3. 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.