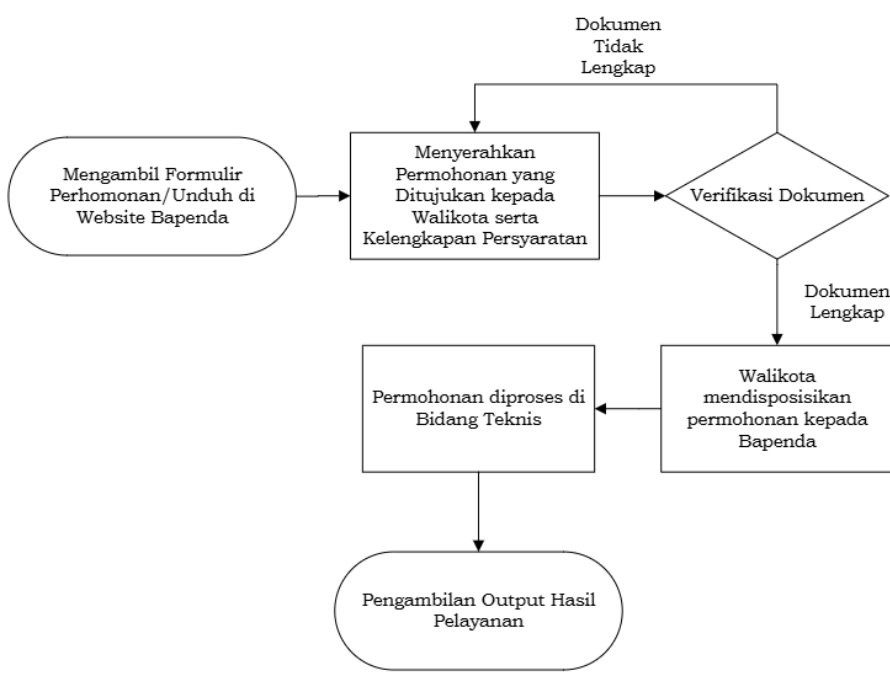


9. Standar Pelayanan Permohonan Pengembalian

Nama Unit Pelayanan	Badan Pendapatan Daerah Kota Tangerang
Jenis Layanan	Permohonan Pengembalian
Deskripsi Layanan	Pelayanan administratif bagi wajib pajak untuk mengajukan restitusi (pengembalian uang) atas kelebihan atau kesalahan pembayaran pajak PBB-P2 yang tidak seharusnya terutang

NO	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN PELAYANAN (SERVICE POINT)		
1.	Persyaratan	1. Surat Permohonan yang ditulis dalam Bahasa Indonesia yang ditujukan kepada Walikota melalui Bapenda; 2. Fotocopy KTP atau identitas diri lainnya; 3. Fotocopy 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. Dokumen atau keterangan yang menjadi dasar pembayaran pajak; 6. Perhitungan Pembayaran Pajak menurut Wajib Pajak; 7. Surat Pernyataan bermaterai; 8. Dokumen dan/atau informasi lainnya yang diperlukan.
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	 <pre> graph LR A([Mengambil Formulir Perhomonan/Unduh di Website Bapenda]) --> B[Menyerahkan Permohonan yang Ditujukan kepada Walikota serta Kelengkapan Persyaratan] B --> C{Verifikasi Dokumen} C -- "Dokumen Tidak Lengkap" --> B C -- "Dokumen Lengkap" --> D[Walikota mendisposisikan permohonan kepada Bapenda] D --> E[Permohonan diproses di Bidang Teknis] E --> F([Pengambilan Output Hasil Pelayanan]) </pre> 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);

NO	KOMPONEN	URAIAN
		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 Keberatan 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 Pengembalian Pembayaran PBB-P2 dan SPPT 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 Walikota Tangerang tentang Persetujuan Pengembalian Pembayaran PBB-P2, dan SPPT PBB-P2.
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);

NO	KOMPONEN	URAIAN
		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; 2. Pengawasan dan Pengendalian teknis oleh Kepala Bidang Evaluasi dan Pelaporan, Keberatan dan Pengendalian melalui Subbid Keberatan terhadap dokumen yang memerlukan pendalaman terhadap objek pajak; 3. Pengawasan melekat secara berjenjang oleh Kabid Pendataan, Verifikasi dan Pengolahan Data melalui Subbid Verifikasi, Subbid Pendataan, dan Subid Pengolahan Data terhadap akurasi keabsahan data/dokumen pelayanan; 4. Audit fungsional kepatuhan operasional pelayanan secara berkala oleh Sekretaris Badan dan Kepala Badan Pendapatan Daerah atas keabsahan Surat Keputusan penundaan yang diterbitkan guna meminimalkan risiko keterlambatan realisasi Pendapatan Asli Daerah.

NO	KOMPONEN	URAIAN
5.	Jumlah Pelaksana	Paling sedikit 6 (enam) orang Petugas Pelaksana Pelayanan
6.	Jaminan Pelayanan	1. Kepastian proses pelayanan Pengembalian 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 diterama atau dimohonkan yaitu Persetujuan Pengembalian/Kompensasi 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. 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 Kotak Saran, Buku Tamu Website Kota Tangerang, maupun aplikasi Laksa.