



BUPATI KOLAKA TIMUR
PROVINSI SULAWESI TENGGARA
PERATURAN BUPATI KOLAKA TIMUR
NOMOR 36 TAHUN 2019

TENTANG

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP)
PELAYANAN PERIZINAN TERINTEGRASI
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
KABUPATEN KOLAKA TIMUR

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

BUPATI KOLAKA TIMUR,

- Menimbang : a. bahwa dengan ditetapkannya Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik, perlu ditetapkan Standar Operasional Prosedur Pelayanan Perizinan Terintegrasi;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud huruf a, maka perlu ditetapkan Peraturan Bupati Kabupaten Kolaka Timur tentang Standar Operasional Prosedur Pelayanan Perizinan dan Nonperizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kolaka Timur.
- Mengingat : 1. Pasal 18 ayat (6) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;
2. Undang-undang Nomor 28 Tahun 2009, tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 130);
3. Undang-undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 82, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5234);
4. Undang-undang Nomor 8 Tahun 2013, tentang Pembentukan Kabupaten Kolaka Timur di Provinsi Sulawesi Tenggara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 23, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3206);

5. Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-undang Nomor 2 Tahun 2014 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 246, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5589);
6. Peraturan Pemerintah Nomor 12 Tahun 2017 tentang Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggara Pemerintah Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 165, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4593);
7. Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 90, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6215);
8. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 97 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 221);
9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan;
10. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 1 Tahun 2014 tentang pembentukan Produk Hukum Daerah;
11. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 112 Tahun 2016 tentang Konfirmasi Status Wajib Pajak Dalam Pemberian Layanan Publik Tertentu di Lingkungan Pemerintah Daerah;
12. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 138 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah;
13. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 120 Tahun 2018 tentang Perubahan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 80 Tahun 2015 tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 157);

14. Peraturan Daerah Kabupaten Kolaka Timur Nomor 3 Tahun 2015 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Lembaga Teknis Daerah;
15. Peraturan Daerah Kabupaten Kolaka Timur Nomor 18 Tahun 2016 tentang Retribusi Perizinan Tertentu.

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : PERATURAN BUPATI KOLAKA TIMUR TENTANG STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP) PELAYANAN PERIZINAN TERINTEGRASI DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN KOLAKA TIMUR.

BAB I

KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam peraturan ini yang dimaksud dengan :

1. Pemerintah Daerah adalah Pemerintah Kabupaten Kolaka Timur.
2. Daerah adalah daerah Kabupaten Kolaka Timur.
3. Bupati adalah Bupati Kabupaten Kolaka Timur.
4. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kolaka Timur yang selanjutnya disingkat DPMPTSP adalah unsur pelaksana pemerintah daerah di bidang penanaman modal, perizinan dan non Perizinan.
5. Perizinan Berusaha adalah pendaftaran yang diberikan kepada Pelaku Usaha untuk memulai dan menjalankan usaha dan/atau kegiatan dan diberikan dalam bentuk persetujuan yang dituangkan dalam bentuk surat/keputusan atau pemenuhan persyaratan dan/atau Komitmen.
6. Standar Operasional Prosedur yang selanjutnya disingkat SOP adalah standar pelayanan perizinan yang mengatur tentang prosedur baik dasar hukum, persyaratan, mekanisme atau prosedur, ketentuan biaya serta waktu pemrosesan suatu perizinan.
7. Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik atau *Online Single Submission* yang selanjutnya disingkat OSS adalah Perizinan Berusaha yang diterbitkan oleh Lembaga OSS untuk dan atas nama menteri, pimpinan lembaga, gubernur, atau bupati/wali kota kepada Pelaku Usaha melalui sistem elektronik yang terintegrasi.
8. Pelaku Usaha adalah perseorangan atau non perseorangan yang melakukan usaha dan/atau kegiatan pada bidang tertentu.
9. Izin Prasarana Usaha adalah izin yang diterbitkan oleh Lembaga OSS untuk dan atas nama menteri, pimpinan lembaga, gubernur, atau bupati/wali kota bagi Pelaku Usaha yang memerlukan prasarana untuk menjalankan usaha dan/atau kegiatan.

10. Izin Usaha adalah izin yang diterbitkan oleh Lembaga OSS untuk dan atas nama menteri, pimpinan lembaga, gubernur, atau bupati/wali kota setelah Pelaku Usaha melakukan Pendaftaran dan untuk memulai usaha dan/atau kegiatan sampai sebelum pelaksanaan komersial atau operasional dengan memenuhi persyaratan dan/atau Komitmen.
11. Izin Komersial atau Operasional adalah izin yang diterbitkan oleh Lembaga OSS untuk dan atas nama menteri, pimpinan lembaga, gubernur, atau bupati/wali kota setelah Pelaku Usaha mendapatkan Izin Usaha dan untuk melakukan kegiatan komersial atau operasional dengan memenuhi persyaratan dan/atau Komitmen.
12. Komitmen adalah pernyataan Pelaku Usaha untuk memenuhi persyaratan Izin Usaha dan/atau Izin Komersial atau Operasional.
13. Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan selanjutnya disebut PBB-P2 adalah pajak atas bumi dan/atau bangunan yang dimiliki, dikuasai, dan/atau dimanfaatkan oleh orang pribadi atau Badan, kecuali kawasan yang digunakan untuk kegiatan usaha perkebunan, perhutanan, dan pertambangan.
14. Bea Perolehan Hak Atas Tanah dan Bangunan selanjutnya disebut BPHTB adalah pajak atas perolehan hak atas tanah dan/atau bangunan.
15. Konfirmasi Status Wajib Pajak adalah kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah daerah sebelum memberikan layanan publik tertentu untuk memperoleh keterangan status Wajib Pajak.
16. Keterangan Status Wajib Pajak adalah informasi yang diberikan oleh Pemerintah Daerah dalam rangka pelaksanaan konfirmasi status Wajib Pajak atas layanan publik tertentu pada Perangkat Daerah.
17. Hari adalah hari kerja sesuai yang ditetapkan oleh Pemerintah Pusat.

BAB II

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR

Pasal 2

- (1) Standar operasional prosedur pelayanan perizinan terintegrasi pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kolaka Timur terdiri dari :
 - a. Pelayanan Perizinan;
 - b. Konfirmasi Status Wajib Pajak Terhadap Pemenuhan Wajib Pajak Daerah;
 - c. Tim Teknis; dan
 - d. Pengaduan Layanan.

Pasal 3

- (1) Pelayanan Perizinan meliputi:
 - a. Izin Prasarana Usaha;
 - b. Izin Usaha;
 - c. Izin Komersial/Operasional.

- (2) Pelayanan Perizinan sebagaimana dimaksud ayat (1) sekurang-kurangnya memuat:
 - a. Pendaftaran;
 - b. Biaya;
 - c. Waktu; dan
 - d. Komitmen.
- (3) Izin Prasarana Usaha sebagaimana dimaksud ayat (1) huruf a terdiri atas:
 - a. Izin Lokasi;
 - b. Izin Lingkungan;
 - c. Izin Mendirikan Bangunan; dan
 - d. Sertifikat Laik Fungsi.
- (4) Izin Prasarana Usaha sebagaimana dimaksud ayat (2) mengacu pada Norma, Standar, Prosedur dan Kriteria Perizinan masing-masing Kementerian.
- (5) Izin Usaha sebagaimana dimaksud ayat (1) huruf b mengacu pada Norma, Standar, Prosedur dan Kriteria Perizinan masing-masing Kementerian.
- (6) Izin Komersial/operasional sebagaimana dimaksud ayat (1) huruf c mengacu pada Norma, Standar, Prosedur dan Kriteria Perizinan masing-masing Kementerian.
- (7) Pendaftaran sebagaimana dimaksud ayat (2) huruf a melalui *Online Single Submission* (OSS).
- (8) Biaya sebagaimana dimaksud ayat (2) huruf b mengacu pada Peraturan Daerah Kabupaten Kolaka Timur Nomor 18 Tahun 2016 tentang Retribusi Perizinan Tertentu.
- (9) Waktu sebagaimana dimaksud ayat (2) huruf c merupakan tenggang waktu proses perizinan dimulai dari penerimaan berkas yang dianggap benar dan lengkap hingga notifikasi persetujuan pemenuhan komitmen melalui *Online Single Submission*.
- (10) Komitmen sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf d merupakan persyaratan yang wajib dipenuhi oleh pelaku usaha guna mengefektifkan izin prasarana usaha, izin usaha dan izin komersial/operasional.
- (11) Standar Operasional Prosedur pelayanan perizinan tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan ini.

Pasal 4

- (1) Konfirmasi Status Wajib Pajak Terhadap Pemenuhan Wajib Pajak Daerah meliputi:
 - a. Konfirmasi Status Wajib Pajak;
 - b. Jenis Pajak Daerah;
 - c. Keterangan Status Wajib Pajak.
- (2) Pemerintah Daerah melakukan Konfirmasi Status Wajib Pajak sebagaimana dimaksud ayat (1) huruf a sebelum memberikan layanan publik tertentu.
- (3) Jenis Pajak Daerah sebagaimana dimaksud ayat (1) huruf b terdiri dari:
 - a. PBB-P2; dan
 - b. BPHTB.
- (4) Keterangan Status Wajib Pajak sebagaimana dimaksud ayat (1) huruf c dikeluarkan oleh Perangkat Daerah yang membidangi pendapatan daerah setelah melalui proses Konfirmasi Status Wajib Pajak.

- (5) Standar Operasional Prosedur Konfirmasi Status Wajib Pajak Terhadap Pemenuhan Wajib Pajak Daerah tercantum dalam lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan ini.

Pasal 5

- (1) Tim teknis meliputi:
- a. Alur Kerja;
 - b. Mekanisme Kerja; dan
 - c. Keanggotaan.
- (2) Tim Teknis sebagaimana dimaksud ayat (1) memiliki kewenangan untuk memberikan pertimbangan teknis dalam rangka penerbitan rekomendasi perizinan dan nonperizinan.
- (3) Keanggotaan Tim Teknis ditetapkan melalui Keputusan Bupati.
- (4) Alur Kerja dan Mekanisme Kerja Tim Teknis tercantum dalam lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan ini.

Pasal 6

- (1) Pengaduan Layanan meliputi:
- a. Tata cara pengaduan;
 - b. Batas waktu pemrosesan pengaduan; dan
 - c. Tindak lanjut Pengaduan.
- (2) Tata cara pengaduan sebagaimana dimaksud ayat (1) huruf a mencakup mekanisme pengaduan mulai dari pendaftaran pengaduan hingga tindak lanjut pengaduan.
- (3) Batas waktu pemrosesan pengaduan sebagaimana dimaksud ayat (1) huruf b merupakan alokasi waktu yang dibutuhkan untuk penyelesaian setiap tahapan kegiatan penanganan pengaduan.
- (4) Tindak lanjut pengaduan sebagaimana dimaksud ayat (1) huruf c merupakan langkah-langkah yang ditempuh dalam penyelesaian penanganan pengaduan.
- (5) Tata cara pengaduan, Batas waktu pemrosesan pengaduan dan Tindak lanjut pengaduan tercantum dalam lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan ini.

BAB III

KETENTUAN PERALIHAN

Pasal 7

Pada saat Peraturan Bupati ini mulai berlaku, Peraturan Bupati Kolaka Timur Nomor 53 Tahun 2015 tentang Standar Operasional Prosedur Pelayanan Perizinan Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, dicabut dan dinyatakan tidak berlaku.

BAB IV
KETENTUAN PENUTUP

Pasal 8

Peraturan ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.
Agar setiap orang dapat mengetahuinya, memerintahkan pengundangan peraturan ini dengan penempatannya dalam Berita Daerah Kabupaten Kolaka Timur.

Ditetapkan di Kolaka Timur
Pada tanggal, 05 September 2019

BUPATI KOLAKA TIMUR,

TTD

H. TONY HERBIANSYAH

Diundangkan di Tirawuta
pada tanggal, 05 September 2019

SEKRETARIS DAERAH
KABUPATEN KOLAKA TIMUR,

TTD

EKO SANTOSO BUDIARTO

BERITA DAERAH KABUPATEN KOLAKA TIMUR NOMOR 36

Salinan sesuai dengan aslinya

KEMENTERIAN HUKUM,



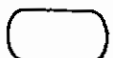
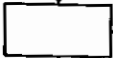
H. TRIKORA IRIANTO, SE., M.Si

Pembina, Gol. IV/b

NIP. 19620709 198503 1 011


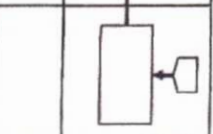
: Peraturan Bupati Kolaka Timur
: 36 Tahun 2019
: 05 September 2019

1 Prosedur (SOP) Pelayanan Izin Usaha melalui Webform Online Single Submission

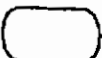



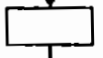
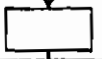
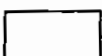
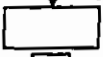
No	Kegiatan	Pelaksana							Mutu Baku			Keterangan	
		Pemohon	Petugas Front Office	Kabid. Pol. Izin Usaha	Tim Teknis	OPD Teknis	Staff Bid. Pol. Izin Usaha	Sekretaris	Kepala Dinas	Kelengkapan	Waktu		Output
1	Daftar dan pendaftaran Single									-	-	Nomor Induk Beusaha (NIB) Izin Usaha dan Izin Komersial/Operasional yang belum efektif	
2	Perencanaan dan persetujuan komitmen pemenuhan kewajiban Pajak									Komitmen berdasarkan NSPK masing-masing kementerian dan Tanda Lunas PBB-P2 dan BPHTB	5 Menit	Penyatoran berkas pemenuhan komitmen dilengkapi surat permohonan persetujuan pemenuhan komitmen	
3	Verifikasi dan pemeriksaan									Komitmen berdasarkan NSPK masing-masing kementerian, map snelhecter warna biru 1 buah	15 menit	Bukti penerimaan berkas	
4	Penyusunan dan pemeriksaan permohonan									Komitmen berdasarkan NSPK masing-masing kementerian, map snelhecter warna biru 1 buah	10 menit	Catatan hasil telaah	
5	Penyusunan dan pemeriksaan teknis (jika diperlukan)									Denah lokasi	10 Menit	Surat Perintah Tugas	
6	Persiapan dan pelaksanaan jajak lapangan									Denah lokasi dan surat perintah tugas (SPT)	1 hari	Berita acara peninjauan lapangan	
7	Rekomendasi dan rekomendasi tim									Berita acara peninjauan lapangan	4 Jam	Rekomendasi pemberian izin	

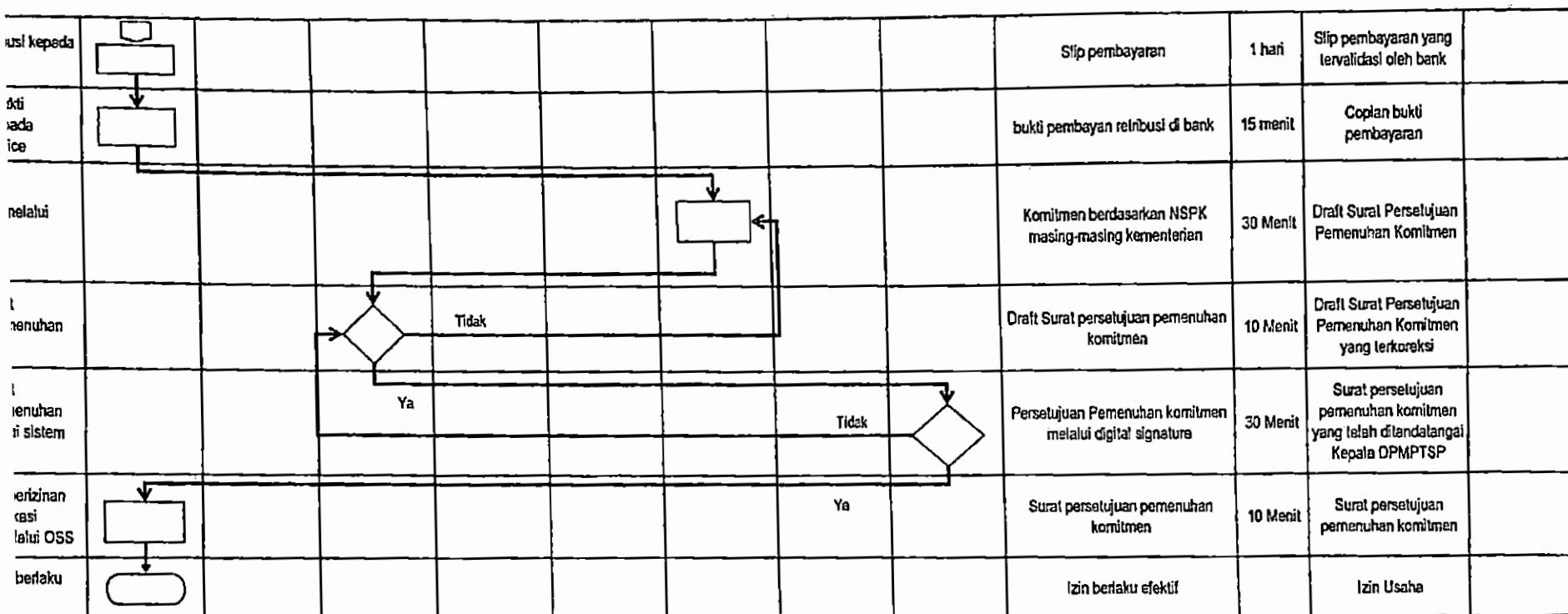
Dipindai dengan CamScanner

besaran lakukan Perda tahun 2016 dan hasil kepada office									SKRD dan/atau STS	2 jam	Slip pembayaran retribusi, SKR dan STS	Perda 18 tahun 2016 tentang retribusi perizinan tertentu
slip/ pembayaran kepada									Slip pembayaran retribusi, SKR dan STS	15 menit	Slip pembayaran	
retribusi kepada									Slip pembayaran	1 hari	Slip pembayaran yang tervalidasi oleh bank	
bukti kepada office									bukti pembayan retribusi di bank	15 menit	Copian bukti pembayaran	
ita pemohon, n paraf pada ersetujuan komitmen									Komitmen berdasarkan NSPK masing-masing kementerian, map snelhecter warna biru 1 buah	30 Menit	Draft Surat Persetujuan Pemenuhan Komitmen	
n paraf pada ersetujuan komitmen									Draft Surat persetujuan pemenuhan komitmen	10 Menit	Draft Surat Persetujuan Pemenuhan Komitmen yang terkoreksi	
n paraf pada ersetujuan komitmen									Draft Surat persetujuan pemenuhan komitmen yang terkoreksi	10 Menit	Draft Surat Persetujuan Pemenuhan Komitmen yang terkoreksi	
ani Surat emenuhan kepada Staf n Penomoran									Draft Surat persetujuan pemenuhan komitmen yang telah dibubuhi paraf sekretaris	10 Menit	Surat persetujuan pemenuhan komitmen yang telah diandatangani Kepala DPMPSTP	
kepada an perizinan lakukan webform									Surat persetujuan pemenuhan komitmen	10 Menit	Surat persetujuan pemenuhan komitmen	

1 Dokumen ke dan sifikasi pemerintah ada webcom oleh berlaku										URL Surat Persetujuan Pemenuhan Komitmen	10 Menit	Surat persetujuan pemerintah komitmen	
---	---	--	---	--	--	--	--	--	--	---	----------	--	--

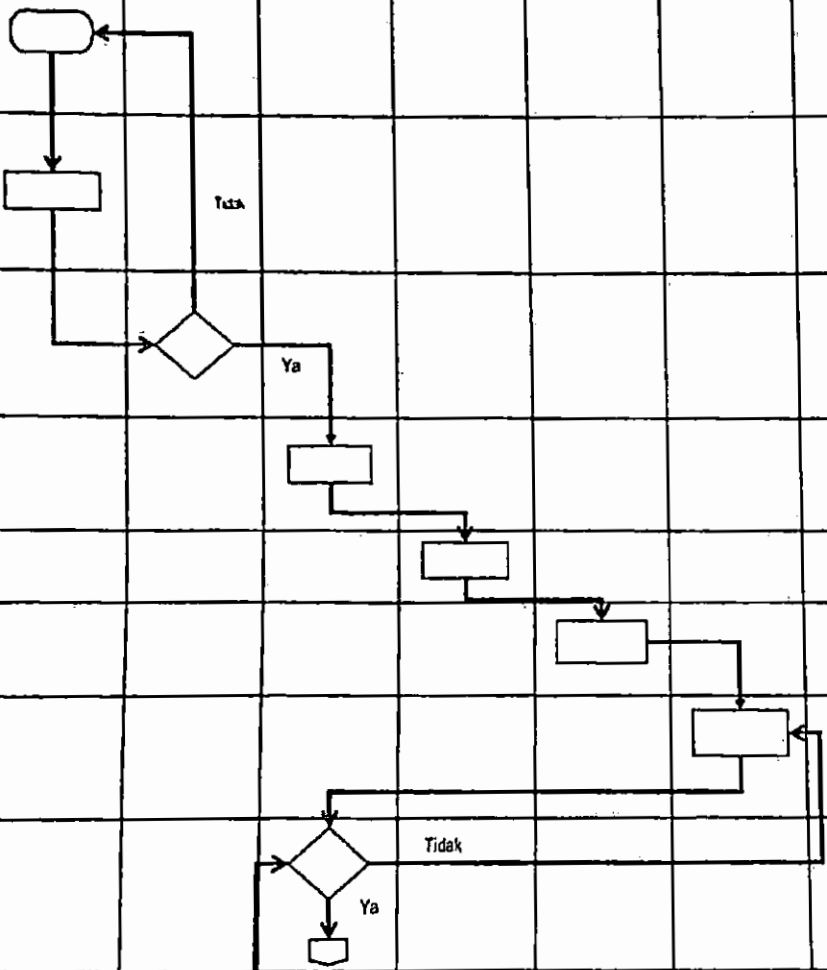
Prosedur (SOP) Pelayanan Izin Usaha melalui aplikasi daerah (memiliki retribusi)

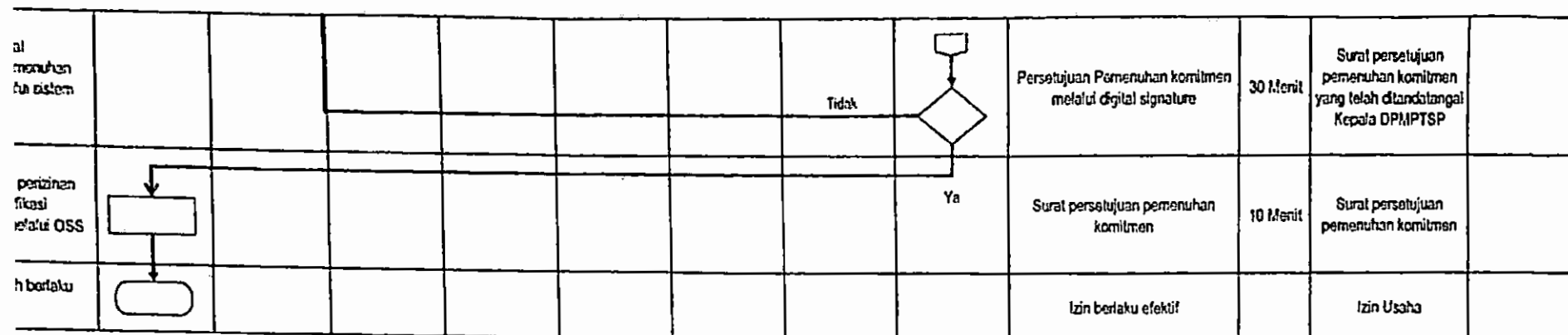
an	Pelaksana								Mutu Baku			Keterangan
	Pemohon	Petugas Front Office	Kabid. Pcl. Izin Usaha	Tim Teknis	OPD Teknis	Back Office	Sekretaris	Kepala Dinas	Kelengkapan	Waktu	Output	
daftar NIB dan komitmen Daerah									Nomor Induk Berusaha (NIB), Izin Usaha dan Izin Komersial/Operasional yang belum efektif dan Komitmen dalam bentuk dokumen elektronik	-	-	
di rsetujuan timen in Pajak		Tidak							Komitmen berdasarkan NSPK masing-masing kementerian dan Tanda Lunas PBB-P2 dan BPHTB	5 Menit	Penyeteroran berkas pemenuhan komitmen dilengkapi surat permohonan pemenuhan komitmen	
memeriksa melalui	Ya								Komitmen berdasarkan NSPK masing-masing kementerian	15 menit	Tanda Terima Berkas	
teknis gan jika									Surat Perintah Tugas (SPT)	10 Menit	Surat Perintah Tugas	
ajuan									Anggota Tim Teknis	1 hari	Berita acara peninjauan lapangan	
rekomendasi n tim									Berita acara peninjauan lapangan	30 Menit	Rekomendasi penerbitan izin	
an an Perda 2016 dan la									SKRD dan/atau STS	2 jam	Slip pembayaran retribusi, SKRD dan STS	Perda 18 tahun 2016 tentang retribusi perizinan tertentu
asi la									Slip pembayaran retribusi, SKRD dan STS	15 menit	Slip pembayaran	



Prosedur (SOP) Pelayanan Tim Usaha melalui aplikasi daerah (nonwebbus)

Kegiatan	Petugas								Mutu Baku			Keterangan
	Pemohon	Petugas Front Office	Kabid. Pel. Um. Usaha	Tim Teknis	OPD Teknis	Back Office	Sekretaris	Kepala Dinas	Kelengkapan	Waktu	Output	
Pendaftaran Tim OSS dan penjamin komitmen usaha Daerah									Komitmen dalam bentuk dokumen elektronik			
Surat Persetujuan Komitmen dengan Tanda Lunas Pajak									Komitmen berdasarkan NSPK masing-masing kementerian dan Tanda Lunas PBB-P2 dan BPHTB	5 Menit	Penyeteroran berkas pemenuhan komitmen dilengkapi surat permohonan persetujuan pemenuhan komitmen	
an memeriksa permohonan melalui aplikasi									Komitmen berdasarkan NSPK masing-masing kementerian	15 menit	Tanda Terima Berkas	
Tim teknis akan mengajukan jika									Surat Perintah Tugas (SPT)	10 Menit	Surat Perintah Tugas	
peninjauan									Anggota Tim Teknis	1 hari	Berita acara peninjauan lapangan	
n rekomendasi dengan tim									Berita acara peninjauan lapangan	4 jam	Rekomendasi penerbitan izin	
in melalui aplikasi									Komitmen berdasarkan NSPK masing-masing kementerian	60 Menit	Draft Surat Persetujuan Pemenuhan Komitmen	
Surat pemenuhan									Draft Surat persetujuan pemenuhan komitmen	10 Menit	Draft Surat Persetujuan Pemenuhan Komitmen yang terkoreksi	

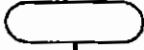



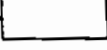
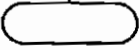




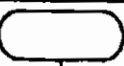

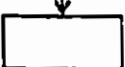

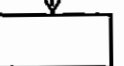
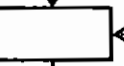

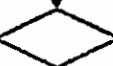
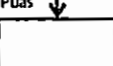
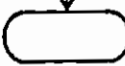
Prosedur (SOP) Tim Teknis melalui aplikasi daerah

No	Materi Baku				Keterangan
	Tim Teknis	SOP Teknis	Back Office	Output	
1	Tim Teknis				
2	Tim Teknis				
3	Tim Teknis				
4	Tim Teknis				
5	Tim Teknis				
6	Tim Teknis				
7	Tim Teknis				
8	Tim Teknis				
9	Tim Teknis				
10	Tim Teknis				
11	Tim Teknis				
12	Tim Teknis				
13	Tim Teknis				
14	Tim Teknis				
15	Tim Teknis				
16	Tim Teknis				
17	Tim Teknis				
18	Tim Teknis				
19	Tim Teknis				
20	Tim Teknis				
21	Tim Teknis				
22	Tim Teknis				
23	Tim Teknis				
24	Tim Teknis				
25	Tim Teknis				
26	Tim Teknis				
27	Tim Teknis				
28	Tim Teknis				
29	Tim Teknis				
30	Tim Teknis				
31	Tim Teknis				
32	Tim Teknis				
33	Tim Teknis				
34	Tim Teknis				
35	Tim Teknis				
36	Tim Teknis				
37	Tim Teknis				
38	Tim Teknis				
39	Tim Teknis				
40	Tim Teknis				
41	Tim Teknis				
42	Tim Teknis				
43	Tim Teknis				
44	Tim Teknis				
45	Tim Teknis				
46	Tim Teknis				
47	Tim Teknis				
48	Tim Teknis				
49	Tim Teknis				
50	Tim Teknis				
51	Tim Teknis				
52	Tim Teknis				
53	Tim Teknis				
54	Tim Teknis				
55	Tim Teknis				
56	Tim Teknis				
57	Tim Teknis				
58	Tim Teknis				
59	Tim Teknis				
60	Tim Teknis				
61	Tim Teknis				
62	Tim Teknis				
63	Tim Teknis				
64	Tim Teknis				
65	Tim Teknis				
66	Tim Teknis				
67	Tim Teknis				
68	Tim Teknis				
69	Tim Teknis				
70	Tim Teknis				
71	Tim Teknis				
72	Tim Teknis				
73	Tim Teknis				
74	Tim Teknis				
75	Tim Teknis				
76	Tim Teknis				
77	Tim Teknis				
78	Tim Teknis				
79	Tim Teknis				
80	Tim Teknis				
81	Tim Teknis				
82	Tim Teknis				
83	Tim Teknis				
84	Tim Teknis				
85	Tim Teknis				
86	Tim Teknis				
87	Tim Teknis				
88	Tim Teknis				
89	Tim Teknis				
90	Tim Teknis				
91	Tim Teknis				
92	Tim Teknis				
93	Tim Teknis				
94	Tim Teknis				
95	Tim Teknis				
96	Tim Teknis				
97	Tim Teknis				
98	Tim Teknis				
99	Tim Teknis				
100	Tim Teknis				

Prosedur (SOP) KSWP terhadap Wajib Pajak Daerah manual

	Pelaksana					Mutu Baku			Keterangan
	Pemohon	Petugas Front Office	Kabid, Pel. Izin Usaha	Tim Teknis	SKPD Teknis	Kelengkapan	Waktu	Output	
on K di as PBB-						PBB-P2 dan BPHTB	10 Menit	Dokumen	
as Pajak aha agar san pajak							-		
onon Daerah						Permohonan Pelunasan Pajak Daerah	1 Jam	Berita acara peninjauan lapangan	
Wajib n/atau						Slip Penyetoran		Slip penyetoran disertai cap lunas oleh pihak bank	
nyaran alui Bank k h						Surat Keterangan Status Wajib Pajak	1 Jam	Surat Keterangan Status Wajib Pajak	
at Wajib						Surat Keterangan Status Wajib Pajak	10 Menit	Surat Keterangan Status Wajib Pajak	
Wajib									

Prosedur Pengaduan Layanan

KEGIATAN	PEMOHON/ PENGGUNA JASA	PELAKSANA			MUTU BAKU		
		PETUGAS ADMIN PENGADUAN	BIDANG PENGENDALIAN PELAKSANAAN PENANAMAN MODAL DAN PENGADUAN LAYANAN	BIDANG TERKAIT	KELENGKAPAN/ PERSYARATAN	WAKTU	OUTPUT
Informasi terkait dengan layanan			BELUM ADA		1. Dokumen pendukung 2. http://idayana.pusptohim.com 3. Kotak pengaduan	1 jam	Informasi pengiriman aduan
Verifikasi dan menyampaikan aduan melalui SMS Gateway selanjutnya					Pengaduan dari pemohon/ pengguna jasa	1 jam	Informasi status aduan
Penyampaian pengaduan					Pengaduan dari pemohon/ pengguna jasa	10 menit	Nomor resi pengaduan
Identifikasi bidang terkait dan penyebab					Pengaduan dari pemohon/ pengguna jasa	1 jam	Substansi pengaduan dan bidang terkait diketahui
Analisis dan menetapkan tindakan					Substansi pengaduan	3 jam	Draft jawaban dan tindak lanjut pengaduan
Penyampaian terhadap aduan kepada pemohon/ informasi tindak lanjut					Draft jawaban dan tindak lanjut pengaduan	1 jam	Jawaban dan tindak lanjut pengaduan
Penyampaian apakah puas			Tidak Puas		Jawaban dan tindak lanjut pengaduan	1 jam	Pernyataan puas atau tidak puas
Penyampaian mengenai penyelesaian					Pernyataan puas atau tidak puas	1 jam	Informasi penyelesaian pengaduan
Penyampaian selesainya pengaduan					Informasi penyelesaian pengaduan	1 jam	Arsip dokumen pengaduan



BUPATI KOLAKA TIMUR,

TTD

H. TONY HERBIANSYAH

Dipindai dengan CamScanner