



PEMERINTAH KABUPATEN MALUKU TENGGARA  
**BADAN PENDAPATAN DAERAH**

Jl. Jend. Sudirman – Ohojjang Kode Pos : 97614 email : bapendamalra@gmail.com

**STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR – STANDAR PELAYANAN PUBLIK**  
**= RETRIBUSI PELAYANAN PERSAMPAHAN DAN KEBERSIHAN (RETRIBUSI SAMPAH) =**

| No. | Bidang  | Jenis Pelayanan              | Persyaratan   | Waktu    | Biaya | Prosedur / Mekanisme   | Produk  | Ket  |
|-----|---|------------------------------|---|----------|-------|--|---|--|
| 1.  | Bidang Perencanaan dan Evaluasi Pendapatan / Sub Bidang Pendaftaran | Pendaftaran Retribusi Sampah | - KTP Wajib Pajak (WR Baru)<br>- SK / Akta Badan Usaha (OP Baru)<br>- Surat Keterangan Domisili Usaha (OP Baru)<br>- Surat Izin Usaha (OP Baru) | 15 Menit | -     | - Calon WR atau kuasanya menyerahkan seluruh dokumen persyaratan kepada Petugas Pendaftaran di Loker Pelayanan.<br>- Setelah diperiksa dan diverifikasi, petugas melakukan pendaftaran Wajib Pajak baru, jika tidak dokumen dikembalikan untuk dilengkapi.<br>- Setelah terdaftar, WR akan mendapatkan NPWRD, Kartu NPWRD (dan Kartu Sampah untuk WR Rumah Tangga).<br>- Kepada WR yang telah terdaftar diberikan formulir Surat Pemberitahuan Tentang Retribusi Daerah (SPTRD) Retribusi Sampah untuk diisi dengan benar, jelas dan lengkap serta ditandatangani.   | Kartu NPWRD   | -  |
| 2   | Bidang Perencanaan dan Evaluasi Pendapatan / Sub Bidang Pendataan   | Pendataan Retribusi Sampah   | - Kartu NPWRD<br>- SPTRD Retribusi Sampah   | 15 Menit | -     | - Petugas Pendataan memeriksa kebenaran dan kelengkapan SPTRD Retribusi Sampah yang diserahkan oleh WR, jika belum benar dan lengkap akan dikembalikan kepada WR.<br>- Jika SPTRD sudah benar dan lengkap, Petugas Pendataan melakukan penginputan SPTRD kedalam database menggunakan aplikasi SIMPATDA.   | (Database jumlah Retribusi Sampah yang Terhutang)   | -  |
| 3   | Bidang Perencanaan dan Evaluasi Pendapatan / Sub Bidang Penetapan   | Penetapan Retribusi Sampah   | -   | 15 Menit | -     | - Petugas Penetapan melakukan proses perhitungan dan penetapan Retribusi Sampah yang Terhutang menggunakan aplikasi SIMPATDA.<br>- SPTRD yang telah diinput disimpan sebagai Arsip Bapenda.<br>- Hasil penetapan dicetak dalam formulir Surat Ketetapan Pajak Daerah (SKP-D) Retribusi Sampah.<br>- Petugas Penetapan memberikan SKRD Retribusi Sampah kepada pejabat yang berwenang/pejabat lain yang ditunjuk untuk ditandatangani.<br>- Petugas Penetapan menyerahkan SKRD Retribusi Sampah (Lembar 1-2) yang telah ditandatangani dan dibubuhi stempel resmi kepada WR untuk dilakukan pembayaran, (Lembar 3-4) disimpan sebagai Arsip Bapenda.  | - Surat Ketetapan Pajak-Daerah (SKP-Daerah)<br>- (Database jumlah ketetapan Retribusi Sampah) | SKRD dapat diakses secara online melalui website Bapenda -   |
| 4   | Bendahara Penerimaan (Sekretariat Badan)                            | Pembayaran Retribusi Sampah  | -   | 15 Menit | -     | - WR setelah menerima SKRD SKRD Retribusi Sampah meneliti dengan saksama jumlah Pajak Terhutang yang telah ditetapkan. Apabila WR merasa keberatan atas jumlah tersebut, dapat mengajukan Keberatan/Permohonan keringan melalui Bidang Penagihan dan Keberatan.<br>- Apabila jumlah Pajak Terhutang dianggap sesuai, WR melanjutkan ke ke pembayaran dengan menyerahkan SKRD Retribusi Sampah dan uang sebesar jumlah Pajak Terhutang yang tertera pada SKRD kepada Bendahara Penerimaan.<br>- Bendahara Penerimaan melakukan penginputan data pembayaran Retribusi Sampah menggunakan aplikasi SIMPATDA.<br>- Hasil pembayaran dicetak pada formulir Tanda Bukti Penerimaan (TBP) Retribusi Sampah, kemudian TBP ditandatangani oleh WR dan | Tanda Bukti Pembayaran (TBP) Retribusi Sampah   | - Pembayaran juga dapat dilakukan melalui Bank (Teller, ATM).<br>- TBP dapat diakses secara online melalui website Bapenda |

|   |   |   |   |                       |   |  |   |  |
|---|---|---|---|-----------------------|---|--|---|--|
|   |   |   |   |                       |   | Bendahara Penerimaan.<br>- Bendahara Penerimaan menyerahkan TBP yang telah ditandatangani dan dibubuhi stempel resmi (Lembar 1) kepada WR, sedangkan (Lembar 2-4) disimpan sebagai Arsip Bapenda.  |   |  |
| 5 | Bidang Penagihan dan Keberatan / Sub Bidang Keberatan             | Pengajuan Keberatan / Permohonan Keringanan atas Retribusi Sampah yang Terhutang                          | - Surat Keberatan / Permohonan Keringanan (harus diisi dengan benar, jelas dan lengkap serta dilampiri data-data yang relevan).<br>- SKRD Retribusi Sampah yang dimaksud. | 1 hari kerja          | - | - WR menyerahkan Surat Permohonan atas Retribusi Sampah yang Terhutang beserta SKRD Retribusi Sampah yang dimaksud kepada Petugas Pelayanan Keberatan.<br>- Petugas Pelayanan Keberatan menerima dan mengagendakan surat permohonan tersebut beserta seluruh lampirannya, dan meneruskannya kepada Kepala Sub Bidang Keberatan untuk ditindaklanjuti.<br>- Kepala Sub Bidang Keberatan mempelajari dan meneliti Surat Permohonan beserta lampirannya, setelah itu membuat catatan pertimbangan dan menyerahkannya kepada Kepala Bidang Penagihan dan Keberatan.  | Tanda Terima Laporan Keberatan                                      | -  |
| 6 | Bidang Penagihan dan Keberatan                                    | Penanganan atas Pengajuan Keberatan / Permohonan Keringanan atas Retribusi Sampah yang Terhutang          | - Surat Keberatan / Permohonan Keringanan beserta Lampirannya.<br>- SKRD Retribusi Sampah yang dimaksud.  | 1 hari kerja          | - | - Kepala Bidang Penagihan dan Keberatan setelah menerima catatan pertimbangan atas keberatan/permohonan keringanan, dapat berkonsultasi dengan Kepala Badan Pendapatan sebelum memutuskan apakah permohonan tersebut diterima atau tidak. Keputusan tersebut dituangkan dalam bentuk Surat Keputusan (SK).<br>- Jika SK menyatakan permohonan ditolak, maka salinan SK tersebut diserahkan kepada WR untuk diketahui, dan WR tetap diwajibkan membayar sesuai jumlah yang tertera dalam SKRD.<br>- Jika SK menyatakan permohonan diterima, maka salinan SK tersebut diserahkan kepada WR dan kepada Bidang Perencanaan dan Evaluasi Pendapatan yang diteruskan ke Sub Bidang Penetapan untuk dilakukan perubahan atas SKRD Retribusi Sampah. | Surat Keputusan Menerima / Menolak Keberatan / Permohonan Keringan. | SKRD dapat diakses secara online melalui website Bapenda   |
| 7 | Bidang Perencanaan dan Evaluasi Pendapatan / Sub Bidang Penetapan | Perubahan SKRD Retribusi Sampah atas SK Keberatan / Permohonan Keringanan Retribusi Sampah yang Terhutang | Salinan SK Menerima / Menolak Keberatan / Permohonan Keringan.  | 15 Menit              | - | - Sub Bidang Penetapan setelah menerima salinan SK Menerima Keberatan/Permohonan Pengurangan, melakukan proses penerbitan ulang atas SKRD Retribusi Sampah yang dimohonkan, dengan nilai Pajak Terhutang sesuai yang tertera dalam SK.<br>- SKRD perubahan tersebut di serahkan ke WR untuk dilakukan pembayaran.  | SKRD Retribusi Sampah (perubahan)                                   | -  |
| 8 | Bidang Penagihan dan Keberatan / Sub Bidang Penagihan             | Penagihan atas SKDP Retribusi Sampah yang belum dibayar / tunggakan                                       | Catatan / Register Tunggakan Retribusi Sampah   | Relatif               | - | - Sub Bidang Penagihan melakukan upaya-upaya penagihan atas tunggakan SKRD Retribusi Sampah yang telah jatuh tempo.<br>- Hasil penagihan disetor ke Bendahara Penerimaan (1x24 jam) melalui prosedur/mekanisme Pembayaran Retribusi Sampah.<br>- Tanda Bukti Pembayaran atas penyeteroran tersebut di kembalikan kepada WR   | -   | -  |
| 9 | Bidang Pengelolaan Pendapatan Daerah                              | Pembukuan atau Pencatatan atas Ketetapan dan Pembayaran (Realisasi) Retribusi Sampah                      | SKPD dan TBP Retribusi Sampah   | 10 menit per SKPD/TBP | - | - Sub Bidang Pembukuan menerima salinan SKPD (lembar 4) dari Sub Bidang Penetapan, serta dan salinan TBP (lembar 3) dari Bendahara Penerimaan, kemudian melakukan pembukuan atau pencatatan realisasi Retribusi Sampah.<br>- Sub Bidang Pelaporan merangkum hasil pembukuan atau pencatatan Retribusi Sampah bersama dengan jenis Pajak dan Retribusi lainnya kemudian disajikan dalam Laporan Kepatuhan WP/WR dan Laporan Realisasi Pendapatan Asli Daerah, untuk disampaikan kepada Stakeholder dan shareholder Pemerintah Daerah.   | - Laporan Kepatuhan WP/WR<br>- Laporan Relisasi PAD                 | - Pembukuan atau pencatatan juga dilakukan secara otomatis oleh aplikasi SIMPATDA.<br>- Laporan Realisasi dapat diakses secara |

|    |                                  |   |                                   |         |   |   |  |   |
|----|----------------------------------|---|-----------------------------------|---------|---|---|--|---|
|    |                                  |   |                                   |         |   |   |  | online melalui website Bapenda  |
| 10 | Bidang Pengembangan dan Evaluasi | Pengkajian, evaluasi dan pengembangan potensi pendapatan daerah dari Retribusi Sampah | Regulasi terkait Retribusi Sampah | Relatif | - | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Bidang Pengembangan dan Evaluasi mempublikasikan dan mensosialisasikan regulasi Retribusi Sampah kepada publik/masyarakat.</li> <li>- Bidang Pengembangan dan Evaluasi menerima masukan/saran/usul dari berbagai pihak terkait pengelolaan Pajak Retribusi Sampah;</li> <li>- Sub Bidang Evaluasi melakukan pengkajian terhadap kemungkinan perubahan regulasi yang memungkinkan peningkatan pendapatan daerah dari Retribusi Sampah.</li> <li>- Sub Bidang Potensi dan Kebijakan menghimpun data dan merumuskan materi-materi yang berkaitan dengan perubahan terhadap regulasi Retribusi Sampah.</li> <li>- Sub Bidang Pengembangan menyusun rancangan regulasi perubahan Retribusi Sampah.</li> </ul> | Laporan Hasil Penagihan Pajak dan Retribusi Daerah | Seluruh regulasi terkait pajak dan retribusi daerah diakses secara online melalui website Bapenda |



**KEPALA BADAN**

**BRUNO OHOIWUTUN, S.Sos, M.Si**

NIP. 196511031986031007