



ບໍລິຫານຖານະບໍລິຫານ
PEMERINTAH PROVINSI BALI
ພະທານສຳນັກງານສຳນັກພະທານສຳນັກ

BADAN PENDAPATAN DAERAH

ສຳນັກງານສຳນັກງານສຳນັກພະທານສຳນັກ (ບໍລິຫານ) ສຳນັກງານສຳນັກ (ບໍລິຫານ) ສຳນັກງານສຳນັກ
JALAN KAPTEN COK. AGUNG TRESNA NOMOR 14 DENPASAR (80235), TELEPON (0361) 222642, 222894
Laman : www.bapenda.baliprov.go.id , Pos-el : bapenda@baliprov.go.id

PEDOMAN TEKNIS LAYANAN KHUSUS KELOMPOK RENTAN



Gambar 1. Dokumentasi untuk poin 1 dan 2

1. Wajib Pajak yang terkategori Kelompok Rentan dapat menghampiri Loker Layanan Khusus Kelompok Rentan untuk menyampaikan kebutuhan layanan yang akan dilakukan. Petugas Layanan Khusus yang berjaga dapat melakukan identifikasi kebutuhan khusus dalam melakukan komunikasi termasuk menentukan mekanisme pelayanan khusus yang akan diberikan. Dalam ilustrasi ini, Wajib Pajak adalah seorang Tuli sehingga terkategori Kelompok Rentan dan layanan yang akan dilakukan adalah Pengesahan Tahunan.
2. Saat pelayanan Pajak/ Retribusi Daerah telah ditentukan, Petugas Layanan Khusus dapat menyampaikan rekomendasi pendampingan layanan kepada Wajib Pajak Kelompok Rentan untuk mengonfirmasi kesediaan termasuk berkas administrasi sesuai Standar Operasional Prosedur (SOP) yang berlaku.



Gambar 2. Dokumentasi untuk poin 3

3. Saat Petugas Layanan Khusus mengantar Wajib Pajak Kelompok Rentan untuk mengakses masing-masing Loker Layanan. Dalam Ilustrasi yang terlampir, Wajib Pajak Kelompok Rentan akan mulai diarahkan menuju meja nomor antrian untuk mendapatkan nomor antrian.



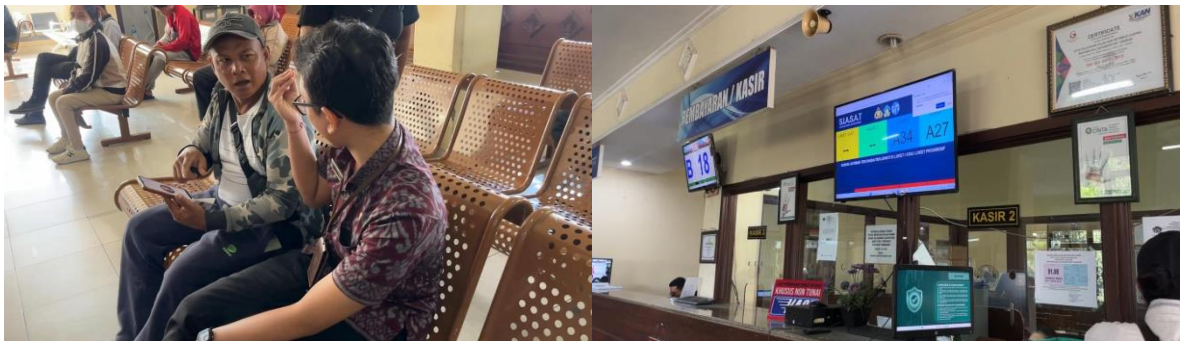
Gambar 3. Dokumentasi untuk poin 4 dan 5

4. Saat telah sampai di meja nomor antrian, Petugas Layanan Khusus membantu proses pengambilan nomor antrian pada mesin atau saat ketersediaan telah disiapkan oleh petugas.
5. Dalam beberapa arahan seperti dimintanya STNK asli dan KTP atas nama untuk pendataan oleh petugas di meja nomor antrian, Petugas Layanan Khusus membantu menjembatani komunikasi dengan bahasa verbal dan gerakan bersyarat agar pesan yang ingin disampaikan kedua pihak dapat diterima dengan baik.



Gambar 4. Dokumentasi untuk poin 6 dan 7

6. Petugas Layanan Khusus kemudian menghantarkan Wajib Pajak Kelompok Rentan menuju loket 1 (Pendaftaran) untuk menyerahkan berkas dan nomor antrian kepada pihak Kepolisian yang bertugas. Pihak Kepolisian yang bertugas akan melakukan pendaftaran berkas kendaraan yang akan dilakukan pengesahan tahunan. Saat berkas selesai, pihak Kepolisian akan mengarahkan Wajib Pajak untuk menunggu pemanggilan di kasir.
7. Bila terdapat beberapa informasi yang ingin disampaikan atau dikonfirmasi oleh pihak Kepolisian ataupun Wajib Pajak Kelompok Rentan, maka Petugas Layanan Khusus membantu menjembatani komunikasi dengan bahasa verbal dan gerakan bersisyarat agar pesan yang ingin disampaikan kedua pihak dapat diterima dengan baik.



Gambar 5. Dokumentasi untuk poin 8 dan 9

8. Petugas Layanan Khusus menemani Wajib Pajak untuk menunggu pemanggilan dari kasir (dapat sembari berbincang bila ada pertanyaan dari Wajib Pajak). Jika nomor antrian telah dipanggil, petugas akan membantu menginformasikan kepada Wajib Pajak Kelompok Rentan.

9. Sedikit informasi, Pemanggilan akan berupa tampilan visual pada monitor yang akan menunjukkan nomor antrian yang mendapat giliran dan loket kasir yang dituju. Dengan demikian walaupun dengan keterbatasan pendengaran, Wajib Pajak ini tetap dapat menyimak informasi nomor antrian yang akan mendapatkan giliran.



Gambar 6. Dokumentasi untuk poin 10 dan 11

10. Saat nomor antrian telah terpanggil, Petugas Layanan Khusus akan menginformasikan Wajib Pajak Kelompok Rentan untuk menuju loket kasir yang telah tertera informasinya.
11. Petugas Layanan Khusus akan menjembatani informasi yang akan disampaikan oleh *Teller* dari BPD Bali melalui komunikasi bahasa isyarat seperti nominal pajak yang harus dibayarkan, metode pembayaran yang dapat dipilih (tunai atau digital (QRIS)) serta kembalian uang jika ada. Saat pembayaran selesai, Petugas Layanan Khusus akan mengarahkan Wajib Pajak Kelompok Rentan untuk menantikan KTP, STNK yang telah di cap dan *Notice* pajak terbaru di depan Loker 2 (Pengambilan).



Gambar 7. Dokumentasi untuk poin 12 dan 13

12. Saat nomor antrian Wajib Pajak telah dipanggil dari Loker 2 (Pengambilan), Petugas Layanan Khusus akan menginformasikan dan mengarahkan. KTP, STNK yang telah di cap serta *Notice* terbaru diberikan langsung oleh pihak Kepolisian kepada Wajib Pajak Kelompok Rentan.
13. Bila terdapat pertanyaan atau informasi yang ingin disampaikan oleh pihak Kepolisian atau Wajib Pajak Kelompok Rentan untuk satu sama lain, Petugas Layanan Khusus membantu menjembatani komunikasi dengan bahasa verbal dan gerakan bersyarat agar pesan yang ingin disampaikan kedua pihak dapat diterima dengan baik.



Gambar 8. Dokumentasi untuk poin 14

14. Pelayanan khusus berakhir dengan Petugas Layanan Khusus yang mengantar kembali Wajib Pajak menuju *lobby*. Tidak lupa, petugas turut mengucapkan terima kasih dan memohon bantuan untuk mengisi formulir SKM yang sedang berlaku pada Triwula berjalan.