

BAPENDA SAMSAT

- 1. Satuan Kerja : SAMSAT BALIKPAPAN**
Jenis Pelayanan : Pengurusan Pengesahan STNK dan Pembayaran
Pajak Tahunan

Komponen Service Delivery

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	Pengurusan Pengesahan STNK dan Pembayaran Pajak Tahunan 1. Identitas: <ol style="list-style-type: none"> a. Perorangan yang diurus sendiri: <ul style="list-style-type: none"> • Kartu Tanda Pengenal asli + 1 lembar fotokopi. b. Perorangan yang tidak diurus sendiri: <ul style="list-style-type: none"> • Kartu Tanda Pengenal asli + 1 lembar fotokopi Pemilik. • 1 lembar fotokopi Kartu Tanda Pengenal pemberi kuasa • Surat Kuasa bermeterai. c. Untuk Badan Hukum: <ul style="list-style-type: none"> • Salinan Akta Pendirian + 1 lembar Fotokopi, Keterangan Domisili, Surat Kuasa bermeterai ditandatangani oleh Pimpinan serta dibubuhi cap Badan Hukum yang bersangkutan. d. Untuk Instansi Pemerintah (termasuk BUMN dan BUMD): <ul style="list-style-type: none"> • Surat Tugas/Surat Kuasa Bermeterai dan ditandatangani oleh Pimpinan serta dibubuhi cap instansi yang bersangkutan. 2. STNK asli 3. SKPD asli
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	1. Pendaftaran dan Penetapan: Wajib Pajak/Pemilik kendaraan bermotor menyerahkan persyaratan ke bagian pendaftaran untuk diteliti dan ditetapkan besarnya PKB serta SWDKLLJ. 2. Koreksi Penetapan: Dilakukan koreksi penetapan PKB dan SWDKLLJ. 3. Pembayaran dan Penyerahan: Wajib Pajak/Pemilik Kendaraan Bermotor membayar PKB dan SWDKLLJ ke petugas pembayaran sesuai dengan besarnya penetapan. Pemilik Kendaraan Bermotor menerima STNK yang telah disahkan, Bukti Pembayaran PKB dan SWDKLLJ serta Stiker Kartu Dana SWDKLLJ.

		<p>4. Sistem, Mekanisme dan Prosedur</p> <pre> graph TD A([Wajib Pajak/Pemilik Kendaraan Bermotor]) --> B[Loket Pendaftaran] B --> C[Penetapan/Korektor] C --> D[Pembayaran PKB, dan SWDKLLJ] D --> E[Penyerahan STNK yang telah disahkan, Bukti Pembayaran PKB, dan SWDKLLJ serta Stiker Kartu Dana SWDKLLJ] E --> F([Wajib Pajak/Pemilik Kendaraan Bermotor]) </pre>
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	1. Proses Pengurusan Pengesahan STNK dan Pembayaran Pajak Tahunan Kendaraan Bermotor 3 menit per-berkas sampai berkas dikembalikan
4.	Tarif	<p>1. Tarif BBNKB dan PKB sesuai dengan Peraturan Gubernur Provinsi Kalimantan Timur Nomor 01 Tahun 2011 Tentang Pajak Daerah Provinsi Kalimantan Timur dan Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Timur Nomor 1 Tahun 2019 Tentang Perubahan Kedua Atas Pajak Daerah Provinsi Kalimantan Timur.</p> <p>Berdasarkan Pasal 7 Bagian Pertama Tentang Tarif Pajak Kendaraan Bermotor</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ PKB <ul style="list-style-type: none"> 1,75 % Untuk Kendaraan Pribadi 1 % Untuk Kendaraan Umum 0,5 % Kendaraan Pemerintah/Polri/TNI/ Pemda/Sosial Keagamaan/ Lembaga Sosial/ Ambulance/ Pemadam Kebakaran

		<p>0,2 % Kendaraan Alat-Alat Berat/Besar</p> <p>2. Tarif SWDKLLJ sesuai dengan Peraturan Menteri Keuangan Nomor: 36/PMK.010/2008 Tahun 2008 tentang Besarnya Santunan dan Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Tarif Golongan A = Rp 3.000,- ▪ Tarif Golongan B = Rp 23.000,- ▪ Tarif Golongan C1 = Rp 35.000,- ▪ Tarif Golongan C2 = Rp 83.000,- ▪ Tarif Golongan DP = Rp 143.000,- ▪ Tarif Golongan DU = Rp 73.000,- ▪ Tarif Golongan EP = Rp 153.000,- ▪ Tarif Golongan EU = Rp 90.000,- ▪ Tarif Golongan F = Rp 163.000,-
5.	Produk Layanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengesahan STNK (Surat Tanda Nomor Kendaraan) 2. SKPD (Surat Ketetapan Pajak Daerah) 3. SWDKLLJ (Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan)
6.	Penanganan Pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> 1. SP4N-LAPOR!

Komponen Manufacturing

1.	Dasar hukum	<ol style="list-style-type: none">1. Undang-undang Nomor 2 Tahun 2002 Tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia;2. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 Tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah;3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik;4. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintah Daerah;5. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2015 Tentang Penyelenggaraan Tentang Penyelenggaraan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Kendaraan Bermotor;6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 41 Tahun 2018 Tentang Nomenklatur Jabatan Pelaksanaan bagi PNS dilingkungan Instansi Pemerintah;7. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor: 12 Tahun 2017 Tentang Pedoman Pembentukan dan Klasifikasi Cabang Dinas dan Unit Pelaksanan Teknis Dinas;8. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 63/PAN/2003 Tentang Pedoman Umum Standar Pelayanan di SAMSAT;9. Keputusan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2008 Tentang Kenaikan Nilai Santunan dan Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLLJ)10. Peraturan Daerah Nomor 01 Tahun 2011 Tentang Pajak Daerah Provinsi Kalimantan Timur;11. Peraturan Daerah Nomor 01 Tahun 2019 Tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Timur No. 01 Tahun 2011 Tentang Pajak Daerah Provinsi Kalimantan Timur;12. Peraturan Gubernur No. 07 Tahun 2011 Tentang Petunjuk Pelaksanaan Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor;13. Peraturan Gubernur No. 08 Tahun 2011 Tentang Petunjuk Pelaksanaan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor.
----	-------------	--

2.	Sarana, Prasarana dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sarana ruang kerja untuk petugas SAMSAT terdiri dari, meja, kursi, lemari arsip pada masing- masing petugas 2. Sarana perangkat IT terdiri dari UPS, Layar Monitor, keyboard, Platin Terminal dan Printer 3. Sarana pada ruang tunggu wajib pajak terdiri dari kursi tunggu wajib Pajak, meja pengisian formulir, televisi, AC, Ruang Bermain Anak bisa juga digunakan untuk Ibu menyusui, WC, serta tempat Parkir Kendaraan 4. Nomor antrean bagi wajib pajak 5. Kursi Roda Disabilitas 6. Layanan Pengaduan melalui SP4N LAPOR 7. Info Layanan 8. Mekanisme Alur Pengurusan Pajak
3.	Kompetensi Pelaksana	<p>Kriteria Petugas:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan santun). 2. Memiliki pengetahuan (Skill) tentang SOP SAMSAT dan Perundang-undangan terkait Pelayanan Samsat.
4.	Pengawasan Internal	<p>Pengawasan umum dalam usaha peningkatan kualitas pelayanan dilakukan secara berjenjang sesuai dengan struktur organisasi yang dilaksanakan kantor SAMSAT dan Kantor UPTD PPRD Wilayah Balikpapan.</p>
5.	Jumlah pelaksana	- 1 Orang
6.	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sesuai SOP Sesuai Maklumat 2. Sesuai dengan Fakta Integritas 3. Sesuai Motto 4. SDM/petugas yang profesional
7.	Jaminan Keamanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Keamanan produk dijamin dengan menggunakan SKPD (Surat Ketetapan Pajak Daerah) yang berlogo khusus nomor seri, hologram, QR code 2. SKPD diberi tanda cap lunas oleh kasir dan ada tanda paraf dari petugas verifikator 3. Bebas dari pungutan liar 4. Keamanan dan keselamatan dengan Sekuriti dan CCTV 24 jam serta alat pemadam api ringan (APAR)

		5. Jalur Evakuasi dan Titik Kumpul Darurat
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none">1. Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal per semester.2. Dilakukan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan mutu serta kinerja pelayanan.3. Melakukan Survei Kepuasan Masyarakat.