

**TAHUN
2022**



STANDAR PELAYANAN

KANTOR BERSAMA SAMSAT DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA



KANTOR BERSAMA SAMSAT DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA

Alamat Website: samsat.jogjaprov.go.id

DAFTAR ISI

Keputusan Bersama Direktur Lalu Lintas Kepolisian Daerah-Daerah Istimewa Yogyakarta, Kepala Badan Pengelola Keuangan dan Aset Daerah Istimewa Yogyakarta.....	3
Lampiran Keputusan Bersama	
A. Pendahuluan.....	11
B. Standar Pelayanan.....	12
1. Pendaftaran Kendaraan Bermotor Baru (BNI).....	12
2. Pendaftaran Kendaraan Bermotor Kedua (BNII).....	27
3. Rubah Bentuk, Ganti Warna	45
4. STNK Rusak/Hilang.....	62
5. Mutasi Keluar.....	74
6. Penelitian Ulang 5 (Lima) Tahunan	87
7. Pengesahan STNK Setiap Tahun.....	102
8. Informasi Publik.....	116
9. Pengaduan.....	127
C. Penutup.....	138
D. Maklumat Pelayanan.....	139

KEPUTUSAN BERSAMA

**DIREKTUR LALU LINTAS KEPOLISIAN DAERAH DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA,
KEPALA BADAN PENGELOLA KEUANGAN DAN ASET DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA,
KEPALA CABANG PT. JASA RAHARJA (Persero) DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA**

NOMOR: B/SOP-9/VIII/YAN.1.2/2022

NOMOR: 065/06462/AP

NOMOR: P/33/SP/2022

TENTANG STANDAR PELAYANAN KANTOR BERSAMA SAMSAT DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA

- Menimbang :
- a. bahwa dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan asas penyelenggaraan pemerintahan yang baik, dan guna mewujudkan kepastian hak dan kewajiban berbagai pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan, setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menetapkan Standar Pelayanan;
 - b. bahwa Standar Pelayanan Nomor B/249/VII/YAN.1.2/2021, Nomor 065/04794/AP, Nomor P/15/SP/2021 tanggal 15 Juli 2021 perlu dilakukan perubahan dengan penambahan 2 (dua) komponen standar Pelayanan yaitu Informasi Pelayanan Publik dan Layanan Pengaduan ;
 - c. berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan b perlu menetapkan Keputusan Bersama Direktur Lalu Lintas Kepolisian Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta, Kepala Badan Pengelola Keuangan dan Aset Daerah Istimewa Yogyakarta dan Kepala Cabang PT Jasa Raharja (Persero) Daerah Istimewa Yogyakarta tentang Penetapan Standar Pelayanan Kantor Bersama Samsat Daerah Istimewa Yogyakarta Tahun 2022.
- Mengingat :
- 1. Undang-Undang Nomor 3 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah Istimewa Jogjakarta (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 1950 Nomor 3) sebagaimana telah diubah terakhir dengan UndangUndang Nomor 9 Tahun 1955 tentang Perubahan Undang-Undang Nomor 3 Jo. Nomor 19 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah Istimewa Jogjakarta (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1955 Nomor 43, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 827);

2. Undang-Undang Nomor 33 Tahun 1964 tentang Dana Pertanggungjawaban Kecelakaan Penumpang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1964 Nomor 137, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 2720);
3. Undang-Undang Nomor 34 Tahun 1964 tentang Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1964 Nomor 138, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 2721);
4. Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1971 tentang Ketentuan-ketentuan Pokok Kearsipan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1971 Nomor 32);
5. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (Lembaran Negara Tahun 1999 Nomor 42, Tambahan Lembaran Negara Nomor 4125);
6. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara yang Bersih dan Bebas Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme (Lembaran Negara tahun 1999 Nomor 75, Tambahan Lembaran Negara Nomor 3851);
7. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 125, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4437) sebagaimana telah diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2008 tentang Perubahan Kedua Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 59, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4844);
8. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4843);
9. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
10. Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 96, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5025);
11. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);

- 12.Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 130, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5049);
- 13.Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 2012 tentang Keistimewaan Daerah Istimewa Yogyakarta (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 170, Tambahan Lembaran Negara 4 Republik Indonesia Nomor 5339);
- 14.Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 6, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5494);
- 15.Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244) sebagaimana telah diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 246);
- 16.Peraturan Pemerintah Nomor 31 Tahun 1950 tentang Berlakunya Undang-Undang Nomor 2, 3, 10 dan 11 Tahun 1950 (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 1950 Nomor 58);
- 17.Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
- 18.Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 1965 tentang Ketentuan-ketentuan Pelaksanaan Dana Pertanggungan Wajib Kecelakaan Penumpang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1965 Nomor 28);
- 19.Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 1965 tentang Ketentuan-ketentuan Pelaksanaan Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1965 Nomor 29);
- 20.Peraturan Pemerintah Nomor 68 Tahun 1999 tentang Tata Cara Pelaksanaan Peranserta Masyarakat dalam Penyelenggaraan Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 129, Tambahan 5 Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3866);

21. Peraturan Pemerintah Nomor 53 Tahun 2010 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 74, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5135);
22. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);
23. Peraturan Presiden Nomor 5 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Kendaraan Bermotor (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 6);
24. Peraturan Pemerintah Nomor 60 Tahun 2016 tentang Jenis dan Tarif Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku pada Kepolisian Negara Republik Indonesia (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 263, Penjelasan Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5960);
25. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 15/PMK.010/2017 tentang Besar Santunan dan Iuran Wajib Dana Pertanggungan Kecelakaan Penumpang Alat Angkutan Penumpang Umum di Darat, Sungai/Danau, Ferry/Penyeberangan, Laut, dan Udara;
26. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 16/PMK.010/2017 tentang Besar Santunan dan Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan;
27. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 13 Tahun 2006 tentang Pedoman Pengelolaan Keuangan Daerah sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 21 Tahun 2011;
28. Peraturan Kepala Kepolisian Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2012 tentang Registrasi dan Identifikasi Kendaraan Bermotor;
29. Peraturan Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2021 tentang Registrasi dan Identifikasi Kendaraan Bermotor;
30. Instruksi Bersama MENHANKAM/Menteri Dalam Negeri dan Menteri Keuangan Nomor INS/03/M/X/1999; Nomor 29 Tahun 1999 dan Nomor 6/IMK.014/1999 tentang Pelaksanaan Sistem Administrasi Manunggal di Bawah Satu Atap dalam Penerbitan Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor, Surat Tanda Coba Kendaraan Bermotor, Tanda Nomor Kendaraan Bermotor dan Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor, Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor serta Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLLJ);

31. Surat Keputusan Bersama Kepala Kepolisian Republik Indonesia, Direktur Jenderal Pemerintahan Umum dan Otonomi Daerah Departemen Dalam Negeri dan Direktur Utama PT. Jasa Raharja (Persero), Nomor: SKEP/06/X/1999; Nomor: 973-1228/1999 dan Nomor: SKEP/02/1999 tentang Pedoman Tata Laksana Sistem Administrasi Manunggal di Bawah Satu Atap dalam Penerbitan Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor, Surat Tanda Coba Kendaraan Bermotor, Tanda Nomor Kendaraan Bermotor, Tanda Coba Kendaraan Bermotor dan Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor, Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor serta Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan;
32. Peraturan Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 5 Tahun 2014 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta Tahun 2014 7 Nomor 5, Tambahan Lembaran Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 5);
33. Peraturan Daerah Istimewa Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 1 Tahun 2018 tentang Kelembagaan Pemerintah Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta (Lembaran Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta Tahun 2018 Nomor 7, Tambahan Lembaran Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 7);
34. Peraturan Daerah Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 4 Tahun 2007 tentang Pokok-Pokok Pengelolaan Keuangan Daerah sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 11 Tahun 2008;
35. Peraturan Daerah Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 3 Tahun 2011 tentang Pajak Daerah;
36. Peraturan Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 5 Tahun 2014 tentang Pelayanan Publik;
37. Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 4 Tahun 2014 tentang Lain-lain Pendapatan Asli Daerah yang Sah;
38. Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 31 Tahun 2014 tentang Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor;

39. Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 32 Tahun 2014 tentang Pajak Kendaraan Bermotor;
40. Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor Tahun 2015 tentang Perubahan atas Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 32 Tahun 2014 tentang Pajak Kendaraan Bermotor;
41. Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 24 Tahun 2015 tentang Perubahan atas Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 31 Tahun 2014 tentang Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor;
42. Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 30 Tahun 2015 tentang Sistem dan Prosedur Pengelolaan Keuangan Daerah jo Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 124 Tahun 2015;
43. Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 123 Tahun 2015 tentang Penghapusan Piutang Pajak Kendaraan Bermotor dan Pajak Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor ;
44. Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 4 Tahun 2016 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan ;
45. Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 44 Tahun 2018 tentang Perubahan atas Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 9 Tahun 2018 tentang Penghitungan Dasar Pengenaan Pajak Kendaraan Bermotor dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor ;
46. Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 100 Tahun 2018 tentang Pembentukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi, Dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Pada Badan Pengelola Keuangan Dan Aset;
47. Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 123 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi, Dan Tata Kerja Badan Pengelola Keuangan Dan Aset;
48. Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 26 Tahun 2021 tentang Penghitungan Dasar Pengenaan Pajak Kendaraan Bermotor dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor ;

49. Peraturan Bersama Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta, Kepala Kepolisian Daerah Istimewa Yogyakarta, Direktur Operasi PT Jasa Raharja (Persero), Nomor 5 Tahun 2008, Nomor B/4820/XI/2008, SKEB/XII/2008, tentang Pelayanan Prima Samsat di Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta;
50. Peraturan Pelaksanaan Pelayanan Prima Samsat Bersama Direktur Lalu Lintas Kepolisian Daerah Istimewa Yogyakarta, Kepala Dinas Pendapatan, Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Istimewa Yogyakarta, Kepala PT Jasa Raharja (Persero) Cabang Yogyakarta, Nomor B/106/III/2010/DLL, Nomor 973/4792/AP, Nomor AS/2/III/2011, tentang Petunjuk Teknis Pelaksanaan Pelayanan Prima Samsat di Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta;
51. Perjanjian Kerjasama antara Dinas Pendapatan, Pengelolaan Keuangan dan Aset Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta dengan Bank Pembangunan Daerah Propinsi Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 973/10850/AP, dan Nomor 0214/OM 0004 tentang Penerimaan Setoran Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor Bank BPD DIY.

MEMUTUSKAN:

Menetapkan :

- KESATU : Standar Pelayanan pada Kantor Bersama Samsat Daerah Istmeawa Yogyakarta sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian yang tdiak terpisahkan dari Keputusan ini.
- KEDUA : Standar Pelayanan pada Kantor Bersama Samsat Daerah Istimewa Yogyakarta meliputi ruang lingkup pelayanan:
- a. barang, dan
 - b. administratif
- KETIGA : Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Diktum KESATU wajib dilaksanakan oleh peneyelenggara/pelaksana dan sebagai acuan dalam penilaian kinerja pelayanan oleh pimpinan penyelenggara,
- KEEMPAT : Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Diktum KESATU diterapkan paling lambat 7 (tujuh) hari sejak ditetapkan.

KELIMA

: Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di : Yogyakarta

Pada tanggal : 10 Agustus 2022

Direktur Lalu Lintas Kepolisian
Daerah Istimewa
Yogyakarta



IWAN SAKTIADI, SIK.M.H., M.Si.
Kombes Pol NRP 78091053

Kepala Badan Pengelola
Keuangan dan Aset
Daerah Istimewa Yogyakarta



WIYOS SANTOSO, S.E., M.Acc.
NIP 196802151994031005

Kepala Cabang
PT Jasa Raharja (Persero)
Daerah Istimewa Yogyakarta


PT JASA RAHARJA
D.I. YOGYAKARTA
TRIADI, S.H
NPP : 729716719

LAMPIRAN KEPUTUSAN BERSAMA

**DIREKTUR LALU LINTAS KEPOLISIAN DAERAH
DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA,**

**KEPALA BADAN PENGELOLA KEUANGAN DAN
ASET DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA**

KEPALA CABANG PT JASA RAHARJA (Persero)

NOMOR: B/SOP-9/VIII/YAN.1.2/2022

NOMOR: 065/064642/AP

NOMOR:

TANGGAL: 10 Agustus 2022

**TENTANG STANDAR PELAYANAN KANTOR
BERSAMA SAMSAT DAERAH ISTIMEWA
YOGYAKARTA**

A. PENDAHULUAN

Dalam rangka mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik (*Good Governance*), kualitas pelayanan Aparatur Pemerintah kepada masyarakat di semua sektor pelayanan publik harus senantiasa ditingkatkan sejalan dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan.

Terselenggaranya Pelayanan Publik yang prima dapat memenuhi kebutuhan masyarakat untuk memperoleh pelayanan yang sederhana, cepat, tepat, akurat, transparan, dan akuntabel yang merupakan tanggung jawab bersama antara pemerintah dan partisipasi masyarakat dalam bentuk komitmen penyelenggara pelayanan untuk memberikan pelayanan yang terbaik dan berkualitas pada masyarakat.

Berkaitan dengan hal tersebut di atas, Kantor Bersama Samsat di Daerah Istimewa Yogyakarta senantiasa berupaya untuk meningkatkan kinerja secara optimal dalam bentuk peningkatan kualitas pelayanan (*public service*) dengan penyusunan Standar Pelayanan sebagai jaminan dan kepastian dalam penyelenggara pelayanan.

B. STANDAR PELAYANAN

1. Satuan Kerja : SAMSAT DIY

Jenis Pelayanan : Pendaftaran Kendaraan Baru (BN 1)

KOMPONEN *SERVICE DELIVERY*

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	1) Identitas diri a) Perorangan: Identitas diri yang sah (KTP, SIM, KK, Paspor) dan bagi yang berhalangan melampirkan Surat Kuasa bermeterai cukup; b) Badan Hukum: Salinan Akte Pendirian, Keterangan Domisili, Surat Kuasa bermeterai cukup ditandatangani oleh pimpinan dan dibubuhi cap Badan Hukum yang bersangkutan; c) Instansi Pemerintah (termasuk BUMN dan BUMD): Surat Tugas/Surat Kuasa bermeterai cukup dan ditandatangani oleh pimpinan serta dibubuhi cap instansi yang bersangkutan. 2) Faktur Pembelian Kendaraan Bermotor; 3) Sertifikat Nomor Induk Kendaraan (NIK); 4) Kendaraan Bermotor beban yang mengalami perubahan bentuk; 5) Melampirkan surat keterangan/rekomendasi dari bengkel/karoseri yang memiliki izin dan instansi yang berwenang; 6) Surat keterangan bagi kendaraan bermotor angkutan umum yang telah memenuhi persyaratan, rekomendasi dari: a) Menteri yang bertanggung jawab di bidang sarana dan prasarana lalu lintas dan angkutan jalan untuk kawasan perkotaan yang melampaui batas wilayah Provinsi; b) Gubernur untuk kawasan perkotaan yang melampaui batas wilayah kabupaten/kota dalam satu Provinsi; c) Bupati/walikota untuk kawasan perkotaan yang berada dalam wilayah kabupaten/kota; d) PT Jasa Raharja (Persero) Cabang D I Yogyakarta untuk masa berlaku Iuran Wajib dan kepastian perlindungan terhadap penumpang. 7) Kendaraan bermotor milik Pemerintah dilengkapi surat keterangan tentang Sumber Dana Pembelian dan Biaya Pemeliharaan yang tercantum dalam APBN/APBD dengan mencantumkan Nomor Kode Rekening; 8) Kendaraan bermotor milik TNI/POLRI dilengkapi surat keterangan yang

		berisi daftar kolektif kendaraan bermotor dari Panglima TNI, KASAD, KASAL, KASAU dan KAPOLRI, bila fotocopy dilegalisir oleh Kesatuan yang mendaftarkan kendaraan bermotor tersebut; 9) Bukti hasil pemeriksaan cek fisik kendaraan bermotor; 10) Kendaraan bermotor angkutan umum harus atas nama Badan Hukum/ BUMN/BUMD.
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	1) Pengisian Formulir: Wajib Pajak/Pemilik Kendaraan Bermotor melakukan pengisian data kendaraan bermotor pada formulir yang telah disediakan. 2) Cek Fisik Kendaraan Bermotor: Wajib Pajak/Pemilik Kendaraan Bermotor membawa kendaraan bermotor beserta dokumen kelengkapan (faktur dan berkas pendukung) ke bagian cek fisik untuk diperiksa dan digesek nomor rangka dan nomor mesin masing-masing 1 lembar. 3) Pembayaran PNBPN: Wajib Pajak/Pemilik Kendaraan Bermotor membayar PNBPN (BPKB, STNK dan TNKB) ke petugas pembayaran PNBPN dan menerima Bukti Pembayaran PNBPN. 4) Pendaftaran BPKB (Polda/Polres): Wajib Pajak/Pemilik Kendaraan Bermotor diarahkan ke Polda/Polres untuk pendaftaran BPKB. 5) Pendaftaran: Wajib Pajak/Pemilik Kendaraan Bermotor menyerahkan dokumen kendaraan yang telah dilengkapi dengan blanko cek fisik, formulir permohonan STNK dan nomor register (nomor polisi) yang telah didapatkan dari bagian BPKB ke bagian pendaftaran untuk diteliti. 6) Perekaman Data: Petugas melakukan perekaman data sesuai dengan dokumen kendaraan bermotor dari Wajib Pajak/Pemilik Kendaraan Bermotor pada data base. 7) Penetapan BBNKB, PKB dan SWDKLLJ: Petugas penetapan menginformasikan dan menetapkan besarnya BBNKB, PKB, SWDKLLJ. 8) Pembayaran BBNKB, PKB dan SWDKLLJ: Wajib Pajak/Pemilik Kendaraan Bermotor membayar BBNKB, PKB dan

SWDKLLJ serta DPWKP untuk kendaraan bermotor angkutan umum sesuai dengan besarnya penetapan ke petugas pembayaran dan menerima Bukti Pembayaran.

9) Pencetakan STNK:

Petugas mencetak STNK sesuai dengan rekaman data kendaraan bermotor dan menyerahkan ke petugas penyerahan.

10) Pencetakan Resi DPWKP untuk Kendaraan Bermotor Angkutan Umum:

Petugas mencetak resi DPWKP sesuai dengan rekaman data kendaraan bermotor dan menyerahkan ke petugas penyerahan.

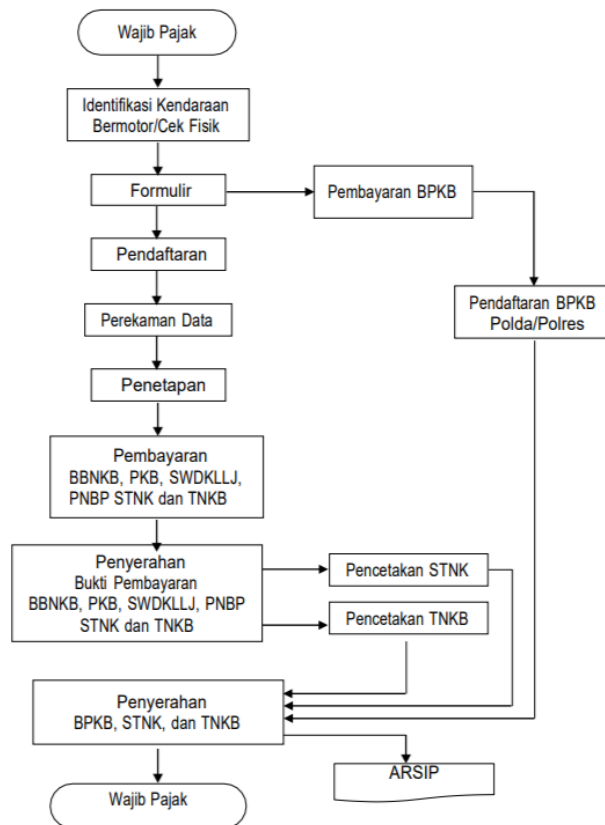
11) Pencetakan TNKB:

Petugas mencetak TNKB sesuai dengan rekaman data kendaraan bermotor dan menyerahkan ke petugas penyerahan.

12) Penyerahan BPKB, STNK dan TNKB serta Resi DPWKP:

Wajib Pajak/Pemilik Kendaraan Bermotor menerima BPKB, STNK dan TNKB serta resi DPWKP dari petugas penyerahan.

a. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur



		b. Sistem, Mekanisme dan Prosedur Kendaraan Bermotor Angkutan Umum <pre> graph TD WP1([Wajib Pajak]) --> IKBF[Identifikasi Kendaraan Bermotor/Cek Fisik] IKBF --> F[Formulir] F --> P[Pendaftaran] P --> PD[Perekaman Data] PD --> PN[Penetapan] PN --> P2[Pembayaran BBNKB, PKB, SWDKLLJ, PNPB STNK dan TNKB] P2 --> PBP[Penyerahan Bukti Pembayaran BBNKB, PKB, SWDKLLJ, PNPB STNK dan TNKB] PBP --> PSTNK[Pencetakan STNK] PBP --> PTNKB[Pencetakan TNKB] PSTNK --> P3[Penyerahan BPKB, STNK, dan TNKB] PTNKB --> P3 P3 --> WP2([Wajib Pajak]) F --> PBP1[Pembayaran BPKB] PBP1 --> P4[Pendaftaran BPKB Polda/Polres] P4 --> P3 P3 --> ARSIP[ARSIP] </pre>
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	12 hari
4.	Biaya/Tarif	1) Jenis dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang berlaku pada Polri: a) Tarif Penerbitan STNK – Roda 4 atau lebih: Rp 200.000,- – Roda 2 atau 3: Rp 100.000,- b) Tarif Penerbitan TNKB 17 – Roda 4 atau lebih: Rp 100.000,- – Roda 2 atau 3: Rp 60.000,- c) Tarif Penerbitan BPKB

		– Roda 4 atau lebih: Rp 375.000,- – Roda 2 atau 3: Rp 225.000,-
		2) Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB) a) Tarif Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB) penyerahan pertama: – 10% untuk kendaraan bermotor bukan umum – 10% untuk kendaraan bermotor umum – 10% untuk kendaraan bermotor Pemerintah, Badan, Lembaga dan TNI/POLRI – 0,75% untuk kendaraan bermotor alat-alat berat dan alat-alat besar b) Dasar pengenaan BBNKB dan NJKB c) Besaran BBNKB adalah perkalian antara tarif dengan dasar pengenaan BBNKB. 3) Tarif Pajak Kendaraan Bermotor (PKB): a) Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) untuk kepemilikan pertama: – 1,5% untuk kendaraan bermotor bukan umum – 1% untuk kendaraan bermotor umum – 0,5% untuk kendaraan bermotor Pemerintah, TNI/POLRI, ambulan dan sosial keagamaan serta pemadam kebakaran – 0,2% untuk kendaraan bermotor alat-alat berat dan alat-alat besar b) Tarif PKB Progresif untuk kendaraan penumpang roda 4 pribadi: – 1,5% untuk kepemilikan pertama – 2% untuk kepemilikan kedua – 2,5% untuk kepemilikan ketiga – 3% untuk kepemilikan keempat – 3,5% untuk kepemilikan kelima dan seterusnya c) Model Kendaraan Bermotor yang dikenakan tarif progresif meliputi: – Sedan dan sejenisnya – Jeep dan sejenisnya – Station wagon dan sejenisnya – Minibus dan sejenisnya – Microbus – Pick up double cabin d) Kendaraan bermotor milik Badan Hukum, TNI/POLRI, Pemerintah

		Pusat, Pemerintah Provinsi dan Pemerintah Kabupaten/Kota tidak dikenakan Tarif Progresif. e) Pengenaan PKB Progresif atas Kepemilikan kendaraan bermotor didasarkan pada nama dan alamat yang sama. f) Penentuan urutan kepemilikan berdasarkan tanggal pendaftaran balik nama kendaraan bermotor; g) Dasar pengenaan pajak dihitung dari perkalian dua unsur pokok, yaitu Nilai Jual Kendaraan Bermotor (NJKB) dikalikan bobot. Bobot untuk KBM mobil roda tiga, Sepeda motor roda dua dan sepeda motor roda tiga: 1; sedan: 1,025; jeep dan minibus: 1,050; pick up, Blind Van dan microbus: 1,085; bus: 1,1; light truck dan truck: 1,3.) Besaran PKB adalah perkalian antara tarif dengandasar pengenaan PKB 4) Tarif Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan a) Tarif Sepeda Motor – Sepeda motor 50 cc – ke bawah: Rp 3.000,- – Sepeda motor 50 cc - 250 cc: Rp 35.000,- – Sepeda motor 250 cc – ke atas: Rp 83.000,- b) Tarif Mobil Bukan Angkutan Umum – Pick up, Stwg, Sedan dan Jeep s.d 2400 cc: Rp 143.000,- – Bus dan Micro Bus: Rp 153.000,- – Truck, Tangki, Gandengan 2400 cc ke atas: Rp 163.000,- – Ambulance, Jenazah dan PMK: Rp 3.000,- c) Tarif Mobil Angkutan Umum – Mobil Penumpang s.d 1600 cc: Rp 73.000,- – Bus dan Micro Bus 1600 cc ke atas: Rp 90.000,- d) Tarif Kendaraan Bermotor Alat Berat Traktor, Buldozer, Forklift dan sejenisnya: Rp 23.000,-
5.	Produk Layanan	1) Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB) 2) Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (STNK) 3) Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (TNKB) 4) Bukti Pembayaran PKB, BBNKB dan SWDKLLJ 5) Stiker Kartu Dana SWDKLL
6.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan	Secara langsung laporan dengan Petugas <i>Customer Service & Desk</i> layanan aduan/melalui formulir isian aduan.

	Masukan	WILAYAH	CALL CENTER	SMS & <i>Whatsapp</i>
		KOTA	0274 – 562956	08112579090
		BANTUL	0274 – 367483	082241111935
		KULON PROGO	0274 – 773166	082243866668
		GUNUNG KIDUL	0274 – 391209	082237681515
		SLEMAN	08001503999	081717251041

KOMPONEN *MANUFACTURING*

1.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 3 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah Istimewa Jogjakarta (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 1950 Nomor 3) sebagaimana telah diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 1955 tentang Perubahan Undang-Undang Nomor 3 Jo. Nomor 19 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah Istimewa Jogjakarta (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1955 Nomor 43, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 827); 2. Undang-Undang Nomor 33 Tahun 1964 tentang Dana Pertanggungan Wajib Kecelakaan Penumpang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1964 Nomor 137, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 2720); 3. Undang-Undang Nomor 34 Tahun 1964 tentang Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1964 Nomor 138, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 2721); 4. Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1971 tentang Ketentuan Ketentuan Pokok Kearsipan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1971 Nomor 32); 5. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (lembaran Negara Tahun 1999 Nomor 42, Tambahan Lembaran Negara Nomor 4125); 6. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara yang Bersih dan Bebas Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme (Lembaran Negara tahun 1999 Nomor 75, Tambahan Lembaran Negara Nomor 3851); 7. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 32 Tahun 2004 tentang
----	-------------	--

		Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 125, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4437) sebagaimana telah diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2008 tentang Perubahan Kedua Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 59, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4844); 8. Undang-Undang Nomor 11 tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4843); 9. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; 10. Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 96, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5025); 11. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038); 12. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 130, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5049); 13. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 2012 tentang Keistimewaan Daerah Istimewa Yogyakarta (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 170, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia 21 Nomor 5339); 14. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 6, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5494); 15. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244) sebagaimana telah diubah terakhir dengan Undang-Undang
--	--	--

		Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 246); 16.Peraturan Pemerintah Nomor 31 Tahun 1950 tentang Berlakunya Undang-Undang Nomor 2, 3, 10 dan 11 Tahun 1950 (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 1950 Nomor 58); 17.Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; 18.Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 1965 tentang Ketentuan-ketentuan Pelaksanaan Dana Pertanggungan Wajib Kecelakaan Penumpang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1965 Nomor 28); 19.Peraturan Pemerintah Nomor 18 tahun 1965 tentang Ketentuan-ketentuan Pelaksanaan Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1965 Nomor 29); 20.Peraturan Pemerintah Nomor 68 Tahun 1999 tentang Tata Cara Pelaksanaan Peranserta Masyarakat dalam Penyelenggaraan Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 129, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3866); 21.Peraturan Pemerintah Nomor 53 Tahun 2010 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 74, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5135); 22. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191); 23.Peraturan Presiden Nomor 5 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Kendaraan Bermotor (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 6); 24.Peraturan Pemerintah Nomor 60 Tahun 2016 tentang Jenis dan Tarif Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku pada Kepolisian Negara Republik Indonesia (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 263, Penjelasan Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5960);
--	--	---

	25. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 15/PMK.010/2017 tentang Besar Santunan dan Iuran Wajib Dana Pertanggungan Kecelakaan Penumpang Alat Angkutan Penumpang Umum di Darat, Sungai/Danau, Ferry/Penyeberangan, Laut, dan Udara; 26. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 16/PMK.010/2017 tentang Besar Santunan dan Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan; 27. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 13 Tahun 2006 tentang Pedoman Pengelolaan Keuangan Daerah sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 21 Tahun 2011; 28. Peraturan Kepala Kepolisian Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2012 tentang Registrasi dan Identifikasi Kendaraan Bermotor; 29. Peraturan Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2021 tentang Registrasi dan Identifikasi Kendaraan Bermotor; 30. Instruksi Bersama MENHANKAM / Menteri Dalam Negeri dan Menteri Keuangan Nomor INS/03/M/X/1999; Nomor 29 Tahun 1999 dan Nomor 6/IMK.014/1999 tentang Pelaksanaan Sistem Administrasi Manunggal di Bawah Satu Atap dalam Penerbitan Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor, Surat Tanda Coba Kendaraan Bermotor, Tanda Nomor Kendaraan Bermotor dan Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor, Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor serta Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLLJ); 31. Surat Keputusan Bersama Kepala Kepolisian Republik Indonesia, Direktur Jenderal Pemerintahan Umum dan Otonomi Daerah Departemen Dalam Negeri dan Direktur Utama PT Jasa Raharja (Persero), Nomor: SKEP/06/X/1999; Nomor: 973-1228/1999 dan Nomor: SKEP/02/1999 tentang Pedoman Tata Laksana Sistem 23 Administrasi Manunggal di Bawah Satu Atap dalam Penerbitan Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor, Surat Tanda Coba Kendaraan Bermotor, Tanda Nomor Kendaraan Bermotor, Tanda Coba Kendaraan Bermotor dan Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor, Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor serta Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan; 32. Peraturan Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 5 Tahun 2014
--	--

	tentang Pelayanan Publik (Lembaran Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta Tahun 2014 Nomor 5, Tambahan Lembaran Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 5); 33. Peraturan Daerah Istimewa Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 1 Tahun 2018 tentang Kelembagaan Pemerintah Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta (Lembaran Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta Tahun 2018 Nomor 7, Tambahan Lembaran Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 7); 34. Peraturan Daerah Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 4 Tahun 2007 tentang Pokok-Pokok Pengelolaan Keuangan Daerah sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 11 Tahun 2008; 35. Peraturan Daerah Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 3 Tahun 2011 tentang Pajak Daerah; 36. Peraturan Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 5 Tahun 2014 tentang Pelayanan Publik; 37. Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 4 Tahun 2014 tentang Lain-lain Pendapatan Asli Daerah yang Sah; 38. Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 31 Tahun 2014 tentang Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor; 39. Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 32 Tahun 2014 tentang Pajak Kendaraan Bermotor; 40. Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 23 Tahun 2015 tentang Perubahan atas Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 32 Tahun 2014 tentang Pajak Kendaraan Bermotor; 41. Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 24 Tahun 2015 tentang Perubahan atas Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 31 Tahun 2014 tentang Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor; 42. Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 30 Tahun 2015 tentang Sistem dan Prosedur Pengelolaan 24 Keuangan Daerah jo Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 124 Tahun 2015; 43. Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 123 Tahun
--	--

		2015 tentang Penghapusan Piutang Pajak Kendaraan Bermotor dan Pajak Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor; 44. Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 4 Tahun 2016 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan; 45. Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 9 Tahun 2018 tentang Penghitungan Dasar Pengenaan Pajak Kendaraan Bermotor dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor; 46. Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 100 Tahun 2018 tentang Pembentukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi, dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Pada Badan Pengelola Keuangan Dan Aset; 47. Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 26 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 44 Tahun 2018 tentang Penghitungan Dasar Pengenaan Pajak Kendaraan Bermotor dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor; 48. Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 123 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi, dan Tata Kerja Badan Pengelola Keuangan Dan Aset; 49. Peraturan Bersama Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta, Kepala Kepolisian Daerah Istimewa Yogyakarta, Direktur Operasi PT Jasa Raharja (Persero), Nomor 5 Tahun 2008, Nomor B/4820/XI/2008, SKEB/XII/2008, tentang Pelayanan Prima Samsat di Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta; 50. Peraturan Pelaksanaan Pelayanan Prima Samsat Bersama Direktur Lalu Lintas Kepolisian Daerah Istimewa Yogyakarta, Kepala Dinas Pendapatan, Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Istimewa Yogyakarta, Kepala PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Yogyakarta, Nomor B/106/III/2010/DLL, Nomor 973/4792/AP, Nomor AS/2/III/2011, tentang Petunjuk Teknis Pelaksanaan Pelayanan Prima Samsat di Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta; 51. Perjanjian Kerjasama antara Dinas Pendapatan, Pengelolaan Keuangan dan Aset Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta dengan Bank Pembangunan Daerah Propinsi Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 973/10850/AP, dan Nomor 0214/OM 0004 tentang
--	--	--

		Penerimaan Setoran Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor Bank BPD DIY.
2.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	1. Sarana Dalam melaksanakan tugas pelayanan kepada masyarakat sarana yang disediakan untuk menunjang pelayanan adalah : a. Gedung kantor dengan sarana sebagai berikut : 1) Ruang Tunggu 2) Loker/Ruang Pelayanan 3) Ruang Pertemuan 4) Loker/Ruang Layanan Informasi 5) Loker/Ruang pengaduan untuk menampung dan menyelesaikan keluhan Wajib Pajak 6) Ruang Pengendali Komputer 7) Ruang Koordinator dan Pejabat Unit Samsat 8) Ruang Workshop TNKB 9) Ruang Arsip 10) Ruang Tunggu Khusus Lansia, Ibu Hamil, dan Penyandang Cacat 11) Ruang Khusus Merokok 12) Ruang Rest Area 13) Ruang Laktasi 14) Ruang Pengurusan dan Penanganan Klaim Jasa Raharja b. Halaman Parkir Umum dan Halaman Parkir Difabel c. Tempat Cek Fisik d. Fasilitas umum yang meliputi : 1) Meja dan kursi Wajib Pajak 2) Layanan Khusus Lansia, Penyandang Cacat dan Wanita Hamil 3) Tempat Bermain Anak 26 4) Tempat Ibadah/Mushola 5) Toilet Khusus Difabel 6) Kantin 7) Ruang Fotokopi 8) Sarana pengisian baterai HP/Charger corner 9) Kamar kecil/Toilet 10) TV hiburan 11) Jaringan Wifi

		12) Kotak Saran dan Blanko Saran e. Fasilitas Khusus yang meliputi : 1) Perangkat komputer 2) Program Aplikasi Komputer 3) Closed Circuit Television (CCTV) 4) Alat Pemadam Kebakaran (APAR) 5) Rak berkas dan Exhaust fan di Ruang Arsip 6) Pengeras Suara/<i>Sound System</i> 7) Genset 2. Prasarana Dalam rangka meningkatkan pelayanan kepada masyarakat prasarana yang disediakan untuk mendukung pelayanan antara lain: a. Pelayanan dengan metode FIFO (<i>First In First Out</i>) b. Sarana pengatur masuk dan keluarnya wajib pajak sehingga tertib c. Penetapan batas waktu pelayanan Papan informasi yang berisikan denah kantor (<i>layout</i>), mekanisme dan prosedur, nama pejabat, besarnya biaya dan informasi lainnya. d. Protokol Kesehatan pencegahan Covid-19 , meliputi penyediaan tempat cuci tangan, pengecekan suhu dengan thermogun, dan penyediaan hand sanitizer di berbagai titik ruangan (baik ruang layanan maupun ruang kantor).
3.	Kompetensi Pelaksana	Kompetensi petugas yang terlibat dalam proses pemberian pelayanan di Kantor Bersama SAMSAT adalah petugas dari Kepolisian Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta, Badan Pengelola Keuangan dan Aset Daerah Istimewa Yogyakarta dan PT Jasa Raharja (Persero) Cabang Yogyakarta yang telah memiliki Surat Keputusan dari Pejabat terkait.
4.	Pengawasan Internal	1. Pengawasan oleh atasan langsung sesuai dengan tugas pokok dan fungsi serta kewenangannya. 2. Pengawasan oleh pengawas fungsional: a. Tim Teknis/Supervisi Samsat (Tim Pembina Samsat). b. Badan Pengelola Keuangan dan Aset Daerah Istimewa Yogyakarta (Bidang Pendapatan). c. POLRI (Pengawasan Fungsional/Supervisi dari Direktorat Lalu Lintas).

		d. Jasa Raharja (Satuan Pengawasan Intern).
5.	Jumlah Pelaksana	Jumlah Petugas sekurang-kurangnya: 1) Bagian Cek Fisik: 1 (satu) orang Polri dan dibantu petugas lapangan. 2) Bagian Formulir: 1 (satu) orang Polri dan dibantu petugas bagian Register. 3) Pendaftaran: 2 (dua) orang dari Polri. 4) Penetapan: 1 (satu) orang dari KPPD dan 1 (satu) orang dari Jasa Raharja. 5) Korektor: 1 (satu) orang dari KPPD dan 1 (satu) orang dari Jasa Raharja. 6) Pembayaran: 1 (satu) orang kasir dari Bank BPD DIY dan 1 (satu) orang kasir dari Bank BRI. 7) Pencetak notice pajak: 1 (satu) orang dari KPPD. 8) Penyerahan: 1 (satu) orang dari Polri. 9) Petugas Informasi dan Pengaduan: 1 (satu) orang dari Polri dan 1 (satu) orang dari KPPD.
	Jaminan Pelayanan	1) Memberikan pelayanan sesuai standar pelayanan (durasi waktu, tarif dan kualitas pelayanan). 2) Meningkatkan kinerja etika pelayanan publik (senyum, salam, sapa, sopan, santun). 3) Menanggapi setiap komplain dalam waktu 2x24 jam. 4) Menerima saran/masukan dari masyarakat untuk melaksanakan perbaikan secara terus menerus dan berkesinambungan. 5) Memberikan pelayanan khusus bagi lansia, ibu hamil dan penyandang cacat/ berkebutuhan khusus.
	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1) Memberikan kepastian hukum tentang dokumen kendaraan bermotor; 2) Memberikan kelancaran dalam pelayanan klaim asuransi maksimum 7 hari kerja; 3) Memberikan keamanan dan kenyamanan di lingkungan Kantor Bersama Samsat dan tempat pelayanan unggulan; 4) Bebas dari gangguan calo/perantara; 5) Memberikan kepastian tarif PKB, BBNKB, SWDKLLJ, dan PNBP.
	Evaluasi Kinerja	1. Pertemuan rutin segenap anggota Samsat setiap 1 bulan sekali untuk

	Pelaksana	evaluasi penyelenggaraan pelayanan; 2. Supervisi secara berkala setahun 4 kali oleh Tim Teknis Samsat; 3. Evaluasi oleh Tim Pembina Samsat Daerah Istimewa Yogyakarta setiap 6 bulan sekali; 4. Melaporkan poin 1, 2, dan 3 kepada atasan langsung masing-masing; 5. Pelaksanaan Audit Internal dan Audit Eksternal Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 minimal 1 (satu) kali dalam setahun.
	Aksesibilitas	Fasilitas penyandang cacat Kemudahan akses transportasi
	Waktu Pelayanan	Hari Senin-Kamis pukul 08.00 WIB – 13.00 WIB Hari Jumat-Sabtu pukul 08.00 WIB – 11.00 WIB Hari Minggu dan Libur Nasional Tutup.

2. Satuan Kerja : SAMSAT DIY

Jenis Pelayanan : Pendaftaran Kendaraan Bermotor Kedua (BN 2)

KOMPONEN SERVICE DELIVERY

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	1) Identitas diri a) Perorangan: Identitas diri yang sah (KTP, SIM, KK, Paspor) dan bagi yang berhalangan melampirkan Surat Kuasa bermeterai cukup; b) Badan Hukum: Salinan Akte Pendirian, Keterangan Domisili, Surat Kuasa bermeterai cukup ditandatangani oleh pimpinan dan dibubuhi cap Badan Hukum yang bersangkutan; c) Instansi Pemerintah (termasuk BUMN dan BUMD): Surat Tugas/Surat Kuasa bermeterai cukup dan ditandatangani oleh pimpinan serta dibubuhi cap instansi yang bersangkutan. Syarat tambahan: 2) Pendaftaran Kendaraan Bermotor Pindah Atas Nama Tetap Dalam Satu Wilayah a) STNK Asli dan Fotocopy b) BPKB Asli dan Fotocopy c) Bukti Pelunasan PKB/BBNKB Tahun Terakhir d) Bukti hasil pemeriksaan cek fisik kendaraan bermotor 3) Pendaftaran Kendaraan Bermotor Balik Nama dalam Satu Wilayah

		a) STNK Asli dan Fotocopy b) BPKB Asli dan Fotocopy c) Bukti Pelunasan PKB/BBNKB Tahun Terakhir d) Kuitansi pembelian yang bermeterai cukup (jika atas dasar jual beli) e) Bukti hasil pemeriksaan cek fisik kendaraan bermotor 4) Pendaftaran Kendaraan Bermotor Mutasi Masuk a) Surat Keterangan Mutasi Ke luar dari Kepolisian Daerah Asal b) Bukti pelunasan PKB berupa Surat Keterangan Fiskal (SKF) c) Rekomendasi dari Ditlantas Polda DIY (jika dari luar provinsi) d) Kuitansi pembelian yang bermeterai cukup (jika atas 30 dasar jual beli) e) Bukti hasil pemeriksaan cek fisik kendaraan bermotor 5) Pendaftaran Kendaraan Bermotor Hibah/Waris a) STNK Asli dan Fotocopy b) BPKB Asli dan Fotocopy c) Bukti Pelunasan PKB/BBNKB Tahun Terakhir d) Surat Keterangan Kematian dan Persetujuan Ahli Waris/Akte e) Notaris/Keputusan Pengadilan Negeri/Pengadilan Agama atau f) Surat Keterangan Waris dari Kecamatan g) Bukti hasil pemeriksaan cek fisik kendaraan bermotor 6) Pendaftaran Kendaraan Eks TNI/Polri a) Surat Keputusan Penghapusan dari PanglimaTNI/Mabes Polri dilampiri data kendaraan dilegalisir; b) Surat Perintah Pelaksanaan dump dari Panglima Daerah Militer/Kapolda dan dilegalisir; c) Berita Acara Risalah Lelang dari kantor Pelayanan Keuangan Negara dan Lelang dan/atau Berita Acara Serah Terima Barang dari Panitia Lelang; d) Kuitansi pembayaran dari KPKNL dan/atau dari Panitia Lelang yang bermeterai cukup; e) Bukti hasil pemeriksaan cek fisik kendaraan bermotor; f) Melengkapi Foto Kendaraan Bermotor yang didaftarkan; g) Didaftar atas nama Pemenang Lelang.
--	--	---

		7) Pendaftaran Kendaraan Bermotor Eks Taksi a) STNK Asli dan Fotocopy b) BPKB Asli dan Fotocopy c) Bukti Pelunasan PKB/BBNKB Tahun Terakhir d) Kuitansi pembelian yang bermeterai cukup (jika atas dasar jual beli) e) Surat Pelepasan hak yang bermeterai cukup dan stempel perusahaan. f) Menunjukkan bukti luas iuran wajib Kendaraan Bermotor Umum (IWKBUE). 8) Pendaftaran Kendaraan Bermotor Berdasarkan Keputusan Pengadilan (Vonis Hakim) a) Salinan putusan pengadilan yang telah mempunyai kekuatan hukum yang pasti dan dilegalisir serta apabila terjadi ubah bentuk harus ada rekomendasi dari instansi yang berwenang; b) Surat Perintah Penyitaan Barang dan Berita Acara Penyitaannya; c) Berita Acara Pencabutan registrasi BPKB dari Kantor Bersama Samsat dimana kendaraan tersebut terdaftar; d) Surat keputusan penjualan rampasan barang dari 31 Kajari setempat; e) Risalah Lelang dan Kuitansi Lelang; f) Bukti pengumuman status kendaraan mulai media masa; g) Bukti hasil pemeriksaan cek fisik kendaraan bermotor. 9) Pendaftaran Kendaraan Bermotor Ganti Nama Badan Hukum/ Penggabungan Perusahaan a) STNK Asli dan Fotocopy b) BPKB Asli dan Fotocopy c) Salinan Akte Notaris Pendirian Perusahaan yang baru d) Surat Keterangan Domisili e) Surat Kuasa bermeterai cukup dan ditandatangani oleh pimpinan serta dibubuhi cap stempel perusahaan yang bersangkutan f) Bukti pelunasan PKB/BBNKB dan SWDKLLJ tahun terakhir g) Formulir A dan PIB bagi Kendaraan CBU h) Bukti hasil pemeriksaan cek fisik kendaraan bermotor.
2.	Sistem,	1) Pengisian Formulir:

	Mekanisme, dan Prosedur	Wajib Pajak/Pemilik Kendaraan Bermotor melakukan pengisian data kendaraan bermotor pada formulir yang telah disediakan. 2) Cek Fisik Kendaraan Bermotor: Pajak/Pemilik Kendaraan Bermotor membawa kendaraan bermotor beserta dokumen kelengkapan (faktur dan berkas pendukung) ke bagian cek fisik untuk diperiksa dan digesek nomor rangka dan nomor mesin masing-masing 1 lembar. 3) Pembayaran PNPB: Wajib Pajak/Pemilik Kendaraan Bermotor membayar PNPB (BPKB, STNK dan TNKB) ke petugas pembayaran PNPB dan menerima Bukti Pembayaran PNPB. 4) Pendaftaran BPKB (Polda/Polres): Wajib Pajak/Pemilik Kendaraan Bermotor diarahkan ke Polda/Polres untuk pendaftaran BPKB. 5) Pendaftaran: Wajib Pajak/Pemilik Kendaraan Bermotor menyerahkan dokumen kendaraan yang telah dilengkapi dengan blanko cek fisik, formulir permohonan STNK dan nomor register (nomor polisi) yang telah didapatkan dari bagian BPKB ke bagian pendaftaran untuk diteliti. 6) Perekaman Data: Petugas melakukan perekaman data sesuai dengan dokumen kendaraan bermotor dari Wajib Pajak/Pemilik Kendaraan Bermotor pada data base. 7) Penetapan BBNKB, PKB dan SWDKLLJ: Petugas penetapan menginformasikan dan menetapkan besarnya BBNKB, PKB, SWDKLLJ. 8) Pembayaran BBNKB, PKB dan SWDKLLJ: Wajib Pajak/Pemilik Kendaraan Bermotor membayar BBNKB, PKB dan SWDKLLJ serta DPWKP untuk kendaraan bermotor angkutan umum sesuai dengan besarnya penetapan ke petugas pembayaran dan menerima Bukti Pembayaran. 9) Pencetakan STNK: Petugas mencetak STNK sesuai dengan rekaman data kendaraan bermotor dan menyerahkan ke petugas penyerahan. 10) Pencetakan TNKB:
--	-------------------------	--

		Petugas mencetak TNKB sesuai dengan rekaman data kendaraan bermotor dan menyerahkan ke petugas penyerahan. 11) Penyerahan BPKB, STNK dan TNKB serta Resi DPWKP: Wajib Pajak/Pemilik Kendaraan Bermotor menerima BPKB, STNK dan TNKB serta resi DPWKP dari petugas penyerahan. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur <pre> graph TD A([Wajib Pajak]) --> B[Identifikasi Kendaraan Bermotor/Cek Fisik] B --> C[Formulir] C --> D[Pendaftaran] D --> E[Perekaman Data] E --> F[Penetapan] F --> G[Pembayaran BBNKB, PKB, SWDKLLJ, PNPB STNK dan TNKB] G --> H[Penyerahan Bukti Pembayaran BBNKB, PKB, SWDKLLJ, PNPB STNK dan TNKB] H --> I[Pencetakan STNK] H --> J[Pencetakan TNKB] I --> K[Penyerahan BPKB, STNK, dan TNKB] J --> K L[Pembayaran BPKB] --> M[Pendaftaran BPKB Polda/Polres] M --> K K --> N([Wajib Pajak]) K --> O[ARSIP] </pre>
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	1) Pendaftaran Kendaraan Bermotor Pindah Atas Nama Tetap Dalam Satu Wilayah 10 Hari 2) Pendaftaran Kendaraan Bermotor Balik Nama dalam Satu Wilayah 10 Hari 3) Pendaftaran Kendaraan Bermotor Mutasi Masuk 20 Hari 4) Pendaftaran Kendaraan Bermotor Hibah/Waris

		20 Hari 5) Pendaftaran Kendaraan Eks TNI/ Polri 12 Hari 6) Pendaftaran Kendaraan Bermotor Eks Taksi 14 Hari 7) Pendaftaran Kendaraan Bermotor Berdasarkan Keputusan Pengadilan (Vonis Hakim) 12 Hari 8) Pendaftaran Kendaraan Bermotor Ganti Nama Badan Hukum/Penggabungan Perusahaan 14 Hari
4.	Biaya/Tarif	1) Jenis dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang berlaku pada Polri: a) Tarif Penerbitan STNK – Roda 4 atau lebih: Rp 200.000,- – Roda 2 atau 3: Rp 100.000,- b) Tarif Penerbitan TNKB 17 – Roda 4 atau lebih: Rp 100.000,- – Roda 2 atau 3: Rp 60.000,- c) Tarif Penerbitan BPKB – Roda 4 atau lebih: Rp 375.000,- – Roda 2 atau 3: Rp 225.000,- 2) Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB) a) Tarif Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB) penyerahan pertama: – 10% untuk kendaraan bermotor bukan umum – 10% untuk kendaraan bermotor umum – 10% untuk kendaraan bermotor Pemerintah, Badan, Lembaga dan TNI/POLRI – 0,75% untuk kendaraan bermotor alat-alat berat dan alat-alat besar b) Dasar pengenaan BBNKB dan NJKB c) Besaran BBNKB adalah perkalian antara tarif dengan dasar pengenaan BBNKB. 3) Tarif Pajak Kendaraan Bermotor (PKB):

		a) Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) untuk kepemilikan pertama: – 1,5% untuk kendaraan bermotor bukan umum – 1% untuk kendaraan bermotor umum – 0,5% untuk kendaraan bermotor Pemerintah, TNI/POLRI, ambulan dan sosial keagamaan serta pemadam kebakaran – 0,2% untuk kendaraan bermotor alat-alat berat dan alat-alat besar b) Tarif PKB Progresif untuk kendaraan penumpang roda 4 pribadi: – 1,5% untuk kepemilikan pertama – 2% untuk kepemilikan kedua – 2,5% untuk kepemilikan ketiga – 3% untuk kepemilikan keempat – 3,5% untuk kepemilikan kelima dan seterusnya c) Model Kendaraan Bermotor yang dikenakan tarif progresif meliputi: – Sedan dan sejenisnya – Jeep dan sejenisnya – Station wagon dan sejenisnya – Minibus dan sejenisnya – Microbus – Pick up double cabin d) Kendaraan bermotor milik Badan Hukum, TNI/POLRI, Pemerintah Pusat, Pemerintah Provinsi dan Pemerintah Kabupaten/Kota tidak dikenakan Tarif Progresif. e) Pengenaan PKB Progresif atas Kepemilikan kendaraan bermotor didasarkan pada nama dan alamat yang sama. f) Penentuan urutan kepemilikan berdasarkan tanggal pendaftaran balik nama kendaraan bermotor; g) Dasar pengenaan pajak dihitung dari perkalian dua unsur pokok, yaitu Nilai Jual Kendaraan Bermotor (NJKB) dikalikan bobot. Bobot untuk KBM mobil roda tiga, Sepeda motor roda dua dan sepeda motor roda tiga: 1; sedan: 1,025; jeep dan minibus: 1,050; pick up, Blind Van dan microbus: 1,085; bus: 1,1; light truck dan truck: 1,3. h) Besaran PKB adalah perkalian antara tarif dengandasar pengenaan PKB 4) Tarif Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan a) Tarif Sepeda Motor
--	--	---

		– Sepeda motor 50 cc – ke bawah: Rp 3.000,- – Sepeda motor 50 cc - 250 cc: Rp 35.000,- – Sepeda motor 250 cc – ke atas: Rp 83.000,- b) Tarif Mobil Bukan Angkutan Umum – Pick up, Stwg, Sedan dan Jeep s.d 2400 cc: Rp 143.000,- – Bus dan Micro Bus: Rp 153.000,- – Truck, Tangki, Gandengan 2400 cc ke atas: Rp 163.000,- – Ambulance, Jenazah dan PMK: Rp 3.000,- c) Tarif Mobil Angkutan Umum – Mobil Penumpang s.d 1600 cc: Rp 73.000,- – Bus dan Micro Bus 1600 cc ke atas: Rp 90.000,- d) Tarif Kendaraan Bermotor Alat Berat Traktor, Buldozer, Forklift dan sejenisnya: Rp 23.000,-																		
5.	Produk Layanan	1) Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB) 2) Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (STNK) 3) Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (TNKB) 4) Bukti Pembayaran PKB, BBNKB dan SWDKLLJ 5) Stiker Kartu Dana SWDKLL																		
6.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	Secara langsung laporan dengan Petugas <i>Customer Service & Desk</i> layanan aduan/melalui formulir isian aduan. <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <thead> <tr> <th style="padding: 5px;">WILAYAH</th><th style="padding: 5px;">CALL CENTER</th><th style="padding: 5px;">SMS & <i>Whatsapp</i></th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="padding: 5px;">KOTA</td><td style="padding: 5px;">0274 – 562956</td><td style="padding: 5px;">08112579090</td></tr> <tr> <td style="padding: 5px;">BANTUL</td><td style="padding: 5px;">0274 – 367483</td><td style="padding: 5px;">082241111935</td></tr> <tr> <td style="padding: 5px;">KULON PROGO</td><td style="padding: 5px;">0274 – 773166</td><td style="padding: 5px;">082243866668</td></tr> <tr> <td style="padding: 5px;">GUNUNG KIDUL</td><td style="padding: 5px;">0274 – 391209</td><td style="padding: 5px;">082237681515</td></tr> <tr> <td style="padding: 5px;">SLEMAN</td><td style="padding: 5px;">08001503999</td><td style="padding: 5px;">081717251041</td></tr> </tbody> </table>	WILAYAH	CALL CENTER	SMS & <i>Whatsapp</i>	KOTA	0274 – 562956	08112579090	BANTUL	0274 – 367483	082241111935	KULON PROGO	0274 – 773166	082243866668	GUNUNG KIDUL	0274 – 391209	082237681515	SLEMAN	08001503999	081717251041
WILAYAH	CALL CENTER	SMS & <i>Whatsapp</i>																		
KOTA	0274 – 562956	08112579090																		
BANTUL	0274 – 367483	082241111935																		
KULON PROGO	0274 – 773166	082243866668																		
GUNUNG KIDUL	0274 – 391209	082237681515																		
SLEMAN	08001503999	081717251041																		

KOMPONEN *MANUFACTURING*

1.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 3 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah Istimewa Jogjakarta (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 1950 Nomor 3) sebagaimana telah diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 1955 tentang Perubahan Undang-Undang Nomor 3 Jo. Nomor 19 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah Istimewa Jogjakarta (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1955 Nomor 43, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 827); 2. Undang-Undang Nomor 33 Tahun 1964 tentang Dana Pertanggungan Wajib Kecelakaan Penumpang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1964 Nomor 137, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 2720); 3. Undang-Undang Nomor 34 Tahun 1964 tentang Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1964 Nomor 138, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 2721); 4. Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1971 tentang Ketentuan Ketentuan Pokok Kearsipan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1971 Nomor 32); 5. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (Lembaran Negara Tahun 1999 Nomor 42, Tambahan Lembaran Negara Nomor 4125); 6. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara yang Bersih dan Bebas Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme (Lembaran Negara tahun 1999 Nomor 75, Tambahan Lembaran Negara Nomor 3851); 7. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 125, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4437) sebagaimana telah diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2008 tentang Perubahan Kedua Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 59, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4844); 8. Undang-Undang Nomor 11 tahun 2008 tentang Informasi dan
----	-------------	--

	Transaksi Elektronik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4843); 9. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; 10. Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 96, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5025); 11. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038); 12. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 130, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5049); 13. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 2012 tentang Keistimewaan Daerah Istimewa Yogyakarta (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 170, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5339); 14. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 6, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5494); 15. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244) sebagaimana telah diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 246); 16. Peraturan Pemerintah Nomor 31 Tahun 1950 tentang Berlakunya Undang-Undang Nomor 2, 3, 10 dan 11 Tahun 1950 (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 1950 Nomor 58); 17. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar
--	---

		Pelayanan; 18. Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 1965 tentang Ketentuan-ketentuan Pelaksanaan Dana Pertanggungan Wajib Kecelakaan Penumpang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1965 Nomor 28); 19. Peraturan Pemerintah Nomor 18 tahun 1965 tentang Ketentuan-ketentuan Pelaksanaan Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1965 Nomor 29); 20. Peraturan Pemerintah Nomor 68 Tahun 1999 tentang Tata Cara Pelaksanaan Peranserta Masyarakat dalam Penyelenggaraan Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 129, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3866); 21. Peraturan Pemerintah Nomor 53 Tahun 2010 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 74, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5135); 22. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191); 23. Peraturan Presiden Nomor 5 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Kendaraan Bermotor (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 6); 24. Peraturan Pemerintah Nomor 60 Tahun 2016 tentang Jenis dan Tarif Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku pada Kepolisian Negara Republik Indonesia (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 263, Penjelasan Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5960); 25. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 15/PMK.010/2017 tentang Besar Santunan dan Iuran Wajib DanaPertanggungan Kecelakaan Penumpang Alat Angkutan Penumpang Umum di Darat, Sungai/Danau, Ferry/Penyeberangan, Laut, dan Udara; 26. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 16/PMK.010/2017 tentang Besar Santunan dan Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan; 27. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 13 Tahun 2006 tentang
--	--	--

		Pedoman Pengelolaan Keuangan Daerah sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 21 Tahun 2011; 28. Peraturan Kepala Kepolisian Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2012 tentang Registrasi dan Identifikasi Kendaraan Bermotor; 29. Peraturan Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2021 tentang Registrasi dan Identifikasi Kendaraan Bermotor; 30. Instruksi Bersama MENHANKAM / Menteri Dalam Negeri dan Menteri Keuangan Nomor INS/03/M/X/1999; Nomor 29 Tahun 1999 dan Nomor 6/IMK.014/1999 tentang Pelaksanaan Sistem Administrasi Manunggal di Bawah Satu Atap dalam Penerbitan Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor, Surat Tanda Coba Kendaraan Bermotor, Tanda Nomor Kendaraan Bermotor dan Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor, Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor serta Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLLJ); 31. Surat Keputusan Bersama Kepala Kepolisian Republik Indonesia, Direktur Jenderal Pemerintahan Umum dan Otonomi Daerah Departemen Dalam Negeri dan Direktur Utama PT Jasa Raharja (Persero), Nomor: SKEP/06/X/1999; Nomor: 973-1228/1999 dan Nomor: SKEP/02/1999 tentang Pedoman Tata Laksana Sistem 23 Administrasi Manunggal di Bawah Satu Atap dalam Penerbitan Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor, Surat Tanda Coba Kendaraan Bermotor, Tanda Nomor Kendaraan Bermotor, Tanda Coba Kendaraan Bermotor dan Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor, Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor serta Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan; 32. Peraturan Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 5 Tahun 2014 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta Tahun 2014 Nomor 5, Tambahan Lembaran Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 5); 33. Peraturan Daerah Istimewa Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 1 Tahun 2018 tentang Kelembagaan Pemerintah Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta (Lembaran Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta Tahun 2018 Nomor 7, Tambahan Lembaran Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 7);
--	--	--

	34. Peraturan Daerah Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 4 Tahun 2007 tentang Pokok-Pokok Pengelolaan Keuangan Daerah sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 11 Tahun 2008; 35. Peraturan Daerah Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 3 Tahun 2011 tentang Pajak Daerah; 36. Peraturan Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 5 Tahun 2014 tentang Pelayanan Publik; 37. Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 4 Tahun 2014 tentang Lain-lain Pendapatan Asli Daerah yang Sah; 38. Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 31 Tahun 2014 tentang Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor; 39. Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 32 Tahun 2014 tentang Pajak Kendaraan Bermotor; 40. Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 23 Tahun 2015 tentang Perubahan atas Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 32 Tahun 2014 tentang Pajak Kendaraan Bermotor; 41. Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 24 Tahun 2015 tentang Perubahan atas Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 31 Tahun 2014 tentang Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor; 42. Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 30 Tahun 2015 tentang Sistem dan Prosedur Pengelolaan 24 Keuangan Daerah jo Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 124 Tahun 2015; 43. Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 123 Tahun 2015 tentang Penghapusan Piutang Pajak Kendaraan Bermotor dan Pajak Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor; 44. Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 4 Tahun 2016 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan; 45. Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 9 Tahun 2018 tentang Penghitungan Dasar Pengenaan Pajak Kendaraan Bermotor dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor; 46. Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 100 Tahun
--	---

		2018 tentang Pembentukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi, dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Pada Badan Pengelola Keuangan Dan Aset; 47. Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 26 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 44 Tahun 2018 tentang Penghitungan Dasar Pengenaan Pajak Kendaraan Bermotor dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor; 48. Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 123 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi, dan Tata Kerja Badan Pengelola Keuangan Dan Aset; 49. Peraturan Bersama Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta, Kepala Kepolisian Daerah Istimewa Yogyakarta, Direktur Operasi PT Jasa Raharja (Persero), Nomor 5 Tahun 2008, Nomor B/4820/XI/2008, SKEB/XII/2008, tentang Pelayanan Prima Samsat di Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta; 50. Peraturan Pelaksanaan Pelayanan Prima Samsat Bersama Direktur Lalu Lintas Kepolisian Daerah Istimewa Yogyakarta, Kepala Dinas Pendapatan, Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Istimewa Yogyakarta, Kepala PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Yogyakarta, Nomor B/106/III/2010/DLL, Nomor 973/4792/AP, Nomor AS/2/III/2011, tentang Petunjuk Teknis Pelaksanaan Pelayanan Prima Samsat di Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta; 51. Perjanjian Kerjasama antara Dinas Pendapatan, Pengelolaan Keuangan dan Aset Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta dengan Bank Pembangunan Daerah Propinsi Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 973/10850/AP, dan Nomor 0214/OM 0004 tentang Penerimaan Setoran Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor Bank BPD DIY.
2.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	1. Sarana Dalam melaksanakan tugas pelayanan kepada masyarakat sarana yang disediakan untuk menunjang pelayanan adalah : a. Gedung kantor dengan sarana sebagai berikut : 1) Ruang Tunggu 2) Loker/Ruang Pelayanan

		3) Ruang Pertemuan 4) Loker/Ruang Layanan Informasi 5) Loker/Ruang pengaduan untuk menampung dan menyelesaikan keluhan Wajib Pajak 6) Ruang Pengendali Komputer 7) Ruang Koordinator dan Pejabat Unit Samsat 8) Ruang Workshop TNKB 9) Ruang Arsip 10) Ruang Tunggu Khusus Lansia, Ibu Hamil, dan Penyandang Cacat 11) Ruang Khusus Merokok 12) Ruang Rest Area 13) Ruang Laktasi 14) Ruang Pengurusan dan Penanganan Klaim Jasa Raharja b. Halaman Parkir Umum dan Halaman Parkir Difabel c. Tempat Cek Fisik d. Fasilitas umum yang meliputi : 1) Meja dan kursi Wajib Pajak 2) Layanan Khusus Lansia, Penyandang Cacat dan Wanita Hamil 3) Tempat Bermain Anak 26 4) Tempat Ibadah/Mushola 5) Toilet Khusus Difabel 6) Kantin 7) Ruang Fotokopi 8) Sarana pengisian baterai HP/Charger corner 9) Kamar kecil/Toilet 10) TV hiburan 11) Jaringan Wifi 12) Kotak Saran dan Blanko Saran e. Fasilitas Khusus yang meliputi : 1) Perangkat komputer 2) Program Aplikasi Komputer 3) Closed Circuit Television (CCTV) 4) Alat Pemadam Kebakaran (APAR) 5) Rak berkas dan Exhaust fan di Ruang Arsip 6) Pengeras Suara/<i>Sound System</i>
--	--	--

		7) Genset 2. Prasarana Dalam rangka meningkatkan pelayanan kepada masyarakat prasarana yang disediakan untuk mendukung pelayanan antara lain: - Pelayanan dengan metode FIFO (<i>First In First Out</i>) - Sarana pengatur masuk dan keluarnya wajib pajak sehingga tertib - Penetapan batas waktu pelayanan Papan informasi yang berisikan denah kantor (<i>layout</i>), mekanisme dan prosedur, nama pejabat, besarnya biaya dan informasi lainnya. - Protokol Kesehatan pencegahan Covid-19 , meliputi penyediaan tempat cuci tangan, pengecekan suhu dengan thermogun, dan penyediaan hand sanitizer di berbagai titik ruangan (baik ruang layanan maupun ruang kantor).
3.	Kompetensi Pelaksana	Kompetensi petugas yang terlibat dalam proses pemberian pelayanan di Kantor Bersama SAMSAT adalah petugas dari Kepolisian Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta, Badan Pengelola Keuangan dan Aset Daerah Istimewa Yogyakarta dan PT Jasa Raharja (Persero) Cabang Yogyakarta yang telah memiliki Surat Keputusan dari Pejabat terkait.
4.	Pengawasan Internal	- Pengawasan oleh atasan langsung sesuai dengan tugas pokok dan fungsi serta kewenangannya. - Pengawasan oleh pengawas fungsional: - Tim Teknis/Supervisi Samsat (Tim Pembina Samsat). - Badan Pengelola Keuangan dan Aset Daerah Istimewa Yogyakarta (Bidang Pendapatan). - POLRI (Pengawasan Fungsional/Supervisi dari Direktorat Lalu Lintas). - Jasa Raharja (Satuan Pengawasan Intern).
5.	Jumlah Pelaksana	Jumlah Petugas sekurang-kurangnya: - Bagian Cek Fisik: 1 (satu) orang Polri dan dibantu petugas lapangan. - Bagian Formulir: 1 (satu) orang Polri dan dibantu petugas bagian Register. - Pendaftaran: 2 (dua) orang dari Polri. - Penetapan: 1 (satu) orang dari KPPD dan 1 (satu) orang dari Jasa Raharja.

		5) Korektor: 1 (satu) orang dari KPPD dan 1 (satu) orang dari Jasa Raharja. 6) Pembayaran: 1 (satu) orang kasir dari Bank BPD DIY dan 1 (satu) orang kasir dari Bank BRI. 7) Pencetak notice pajak: 1 (satu) orang dari KPPD. 8) Penyerahan: 1 (satu) orang dari Polri. 9) Petugas Informasi dan Pengaduan: 1 (satu) orang dari Polri dan 1 (satu) orang dari KPPD.
	Jaminan Pelayanan	1) Memberikan pelayanan sesuai standar pelayanan (durasi waktu, tarif dan kualitas pelayanan). 2) Meningkatkan kinerja etika pelayanan publik (senyum, salam, sapa, sopan, santun). 3) Menanggapi setiap komplain dalam waktu 2x24 jam. 4) Menerima saran/masukan dari masyarakat untuk melaksanakan perbaikan secara terus menerus dan berkesinambungan. 5) Memberikan pelayanan khusus bagi lansia, ibu hamil dan penyandang cacat/ berkebutuhan khusus.
	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1) Memberikan kepastian hukum tentang dokumen kendaraan bermotor; 2) Memberikan kelancaran dalam pelayanan klaim asuransi maksimum 7 hari kerja; 3) Memberikan keamanan dan kenyamanan di lingkungan Kantor Bersama Samsat dan tempat pelayanan unggulan; 4) Bebas dari gangguan calo/perantara; 5) Memberikan kepastian tarif PKB, BBNKB, SWDKLLJ, dan PNBP.
	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Pertemuan rutin segenap anggota Samsat setiap 1 bulan sekali untuk evaluasi penyelenggaraan pelayanan; 2. Supervisi secara berkala setahun 4 kali oleh Tim Teknis Samsat; 3. Evaluasi oleh Tim Pembina Samsat Daerah Istimewa Yogyakarta setiap 6 bulan sekali; 4. Melaporkan poin 1, 2, dan 3 kepada atasan langsung masing-masing; 5. Pelaksanaan Audit Internal dan Audit Eksternal Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 minimal 1 (satu) kali dalam setahun.
	Aksesibilitas	Fasilitas penyandang cacat

		Kemudahan akses transportasi
	Waktu Pelayanan	Hari Senin-Kamis pukul 08.00 WIB – 13.00 WIB Hari Jumat-Sabtu pukul 08.00 WIB – 11.00 WIB Hari Minggu dan Libur Nasional Tutup.

3. Satuan Kerja : SAMSAT DIY

Jenis Pelayanan : Rubah Bentuk, Ganti Warna

KOMPONEN *SERVICE DELIVERY*

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	1) Identitas diri a) Perorangan: Identitas diri yang sah (KTP, SIM, KK, Paspor) dan bagi yang berhalangan melampirkan Surat Kuasa bermeterai cukup; b) Badan Hukum: Salinan Akte Pendirian, Keterangan Domisili, Surat Kuasa bermeterai cukup ditandatangani oleh pimpinan dan dibubuhi cap Badan Hukum yang bersangkutan; c) Instansi Pemerintah (termasuk BUMN dan BUMD): Surat Tugas/Surat Kuasa bermeterai cukup dan ditandatangani oleh pimpinan serta dibubuhi cap instansi yang bersangkutan. 2) STNK Asli dan fotocopy 3) BPKB Asli dan fotocopy 4) Untuk ubah bentuk dilengkapi Surat Keterangan Ubah Bentuk dari perusahaan Karoseri/Bengkel yang telah memiliki izin yang sah. (Untuk Rubah Bentuk) 5) Faktur mesin baru yang dikeluarkan ATPM. 6) Untuk penggantian mesin yang berasal pembelian luar negeri/impor harus memiliki invoer pas yang menyebutkan nomor mesin. (Untuk Ganti Mesin) 7) STNK dan BPKB mesin asal untuk mesin berkas dengan merk yang sama. (Untuk Ganti Mesin) 8) Surat pernyataan dari pemilik bermeterai cukup bahwa kendaraan tidak dalam perkara/sengketa atau tidak sedang dijaminkan. 9) Surat Rekomendasi Dirlantas Polda 10) Bukti Pelunasan PKB/BBNKB tahun terakhir. 11) Bukti hasil pemeriksaan cek fisik kendaraan bermotor. 12) Dokumen lain yang berkaitan dengan proses ubah bentuk/fungsi dan ganti mesin. (Untuk Ganti Mesin) 13) Surat Keterangan bermeterai dari bengkel/karoseri yang mengubah warna. (Untuk Ganti Warna) 14) Dokumen lain yang berkaitan dengan proses ganti warna. (Untuk Ganti

		Warna).
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	1) Pengisian Formulir: Wajib Pajak/Pemilik Kendaraan Bermotor melakukan pengisian data kendaraan bermotor pada formulir yang telah disediakan. 2) Cek Fisik Kendaraan Bermotor: Pajak/Pemilik Kendaraan Bermotor membawa kendaraan bermotor beserta dokumen kelengkapan (faktur dan berkas pendukung) ke bagian cek fisik untuk diperiksa dan digesek nomor rangka dan nomor mesin masing-masing 1 lembar. 3) Pembayaran PNPB: Wajib Pajak/Pemilik Kendaraan Bermotor membayar PNPB (BPKB, STNK dan TNKB) ke petugas pembayaran PNPB dan menerima Bukti Pembayaran PNPB. 4) Pendaftaran BPKB (Polda/Polres): Wajib Pajak/Pemilik Kendaraan Bermotor diarahkan ke Polda/Polres untuk pendaftaran BPKB. 5) Pendaftaran: Wajib Pajak/Pemilik Kendaraan Bermotor menyerahkan dokumen kendaraan yang telah dilengkapi dengan blanko cek fisik, formulir permohonan STNK dan nomor register (nomor polisi) yang telah didapatkan dari bagian BPKB ke bagian pendaftaran untuk diteliti. 6) Perekaman Data: Petugas melakukan perekaman data sesuai dengan dokumen kendaraan bermotor dari Wajib Pajak/Pemilik Kendaraan Bermotor pada data base. 7) Penetapan PKB dan SWDKLLJ: Petugas penetapan menginformasikan dan menetapkan besarnya BBNKB, PKB, SWDKLLJ. 8) Pembayaran PKB dan SWDKLLJ: Wajib Pajak/Pemilik Kendaraan Bermotor membayar BBNKB, PKB dan SWDKLLJ serta DPWKP untuk kendaraan bermotor angkutan umum sesuai dengan besarnya penetapan ke petugas pembayaran dan menerima Bukti Pembayaran. 9) Pencetakan STNK: Petugas mencetak STNK sesuai dengan rekaman data kendaraan

bermotor dan menyerahkan ke petugas penyerahan.

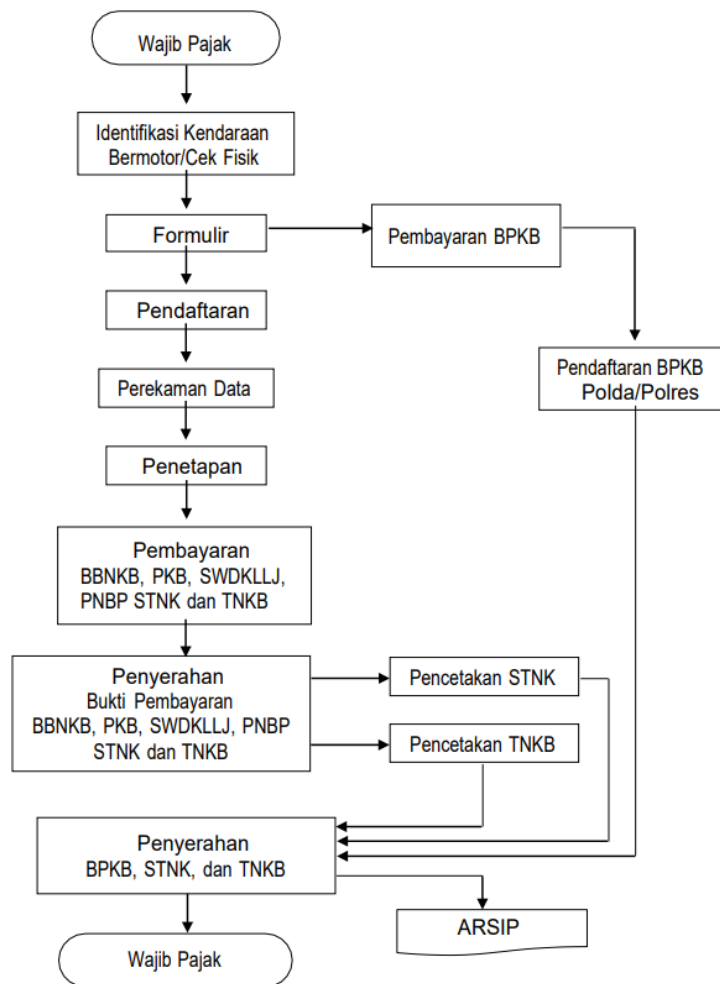
10) Pencetakan TNKB:

Petugas mencetak TNKB sesuai dengan rekaman data kendaraan bermotor dan menyerahkan ke petugas penyerahan.

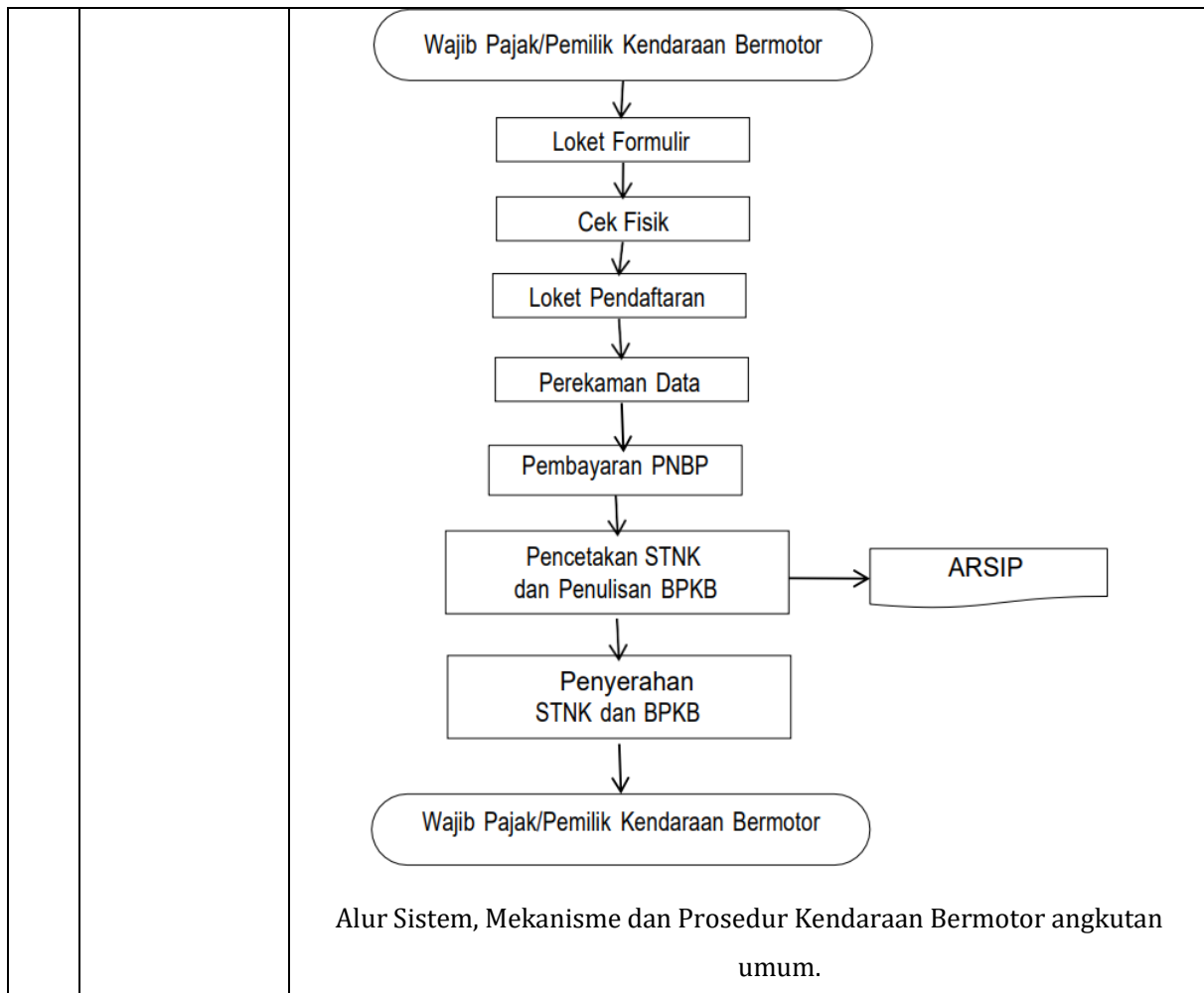
11) Penyerahan BPKB, STNK dan TNKB serta Resi DPWKP:

Wajib Pajak/Pemilik Kendaraan Bermotor menerima BPKB, STNK dan TNKB serta resi DPWKP dari petugas penyerahan.

Alur sistem, mekanisme dan prosedur (untuk rubah bentuk atau ganti mesin).



Alur sistem, mekanisme dan prosedur (untuk rubah bentuk atau ganti mesin).



		<pre> graph TD WP1([Wajib Pajak]) --> IKBF[Identifikasi Kendaraan Bermotor/Cek Fisik] IKBF --> F[Formulir] F --> P[Pendaftaran] F --> PBPKB[Pembayaran BPKB] P --> PD[Perekaman Data] PD --> PN[Penetapan] PN --> PBNKB[Pembayaran BBNKB, PKB, SWDKLLJ, PNPB STNK dan TNKB] PBNKB --> PBPP[Bukti Pembayaran BBNKB, PKB, SWDKLLJ, PNPB STNK dan TNKB] PBPP --> PSTNK[Pencetakan STNK] PBPP --> PTNKB[Pencetakan TNKB] PBPKB --> PDBPKB[Pendaftaran BPKB Polda/Polres] PSTNK --> PSBPKB[Penyerahan BPKB, STNK, dan TNKB] PTNKB --> PSBPKB PDBPKB --> PSBPKB PSBPKB --> WP2([Wajib Pajak]) PSBPKB --> ARSIP[ARSIP] </pre>
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	18 hari
4.	Biaya/Tarif	1) Jenis dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang berlaku pada Polri: a) Tarif Penerbitan STNK – Roda 4 atau lebih: Rp 200.000,- – Roda 2 atau 3: Rp 100.000,- b) Tarif Penerbitan TNKB 17 – Roda 4 atau lebih: Rp 100.000,- – Roda 2 atau 3: Rp 60.000,- c) Tarif Penerbitan BPKB – Roda 4 atau lebih: Rp 375.000,- – Roda 2 atau 3: Rp 225.000,- 2) Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB)

		a) Tarif Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB) penyerahan pertama: – 10% untuk kendaraan bermotor bukan umum – 10% untuk kendaraan bermotor umum – 10% untuk kendaraan bermotor Pemerintah, Badan, Lembaga dan TNI/POLRI – 0,75% untuk kendaraan bermotor alat-alat berat dan alat-alat besar b) Dasar pengenaan BBNKB dan NJKB c) Besaran BBNKB adalah perkalian antara tarif dengan dasar pengenaan BBNKB. 3) Tarif Pajak Kendaraan Bermotor (PKB): a) Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) untuk kepemilikan pertama: – 1,5% untuk kendaraan bermotor bukan umum – 1% untuk kendaraan bermotor umum – 0,5% untuk kendaraan bermotor Pemerintah, TNI/POLRI, ambulan dan sosial keagamaan serta pemadam kebakaran – 0,2% untuk kendaraan bermotor alat-alat berat dan alat-alat besar b) Tarif PKB Progresif untuk kendaraan penumpang roda 4 pribadi: – 1,5% untuk kepemilikan pertama – 2% untuk kepemilikan kedua – 2,5% untuk kepemilikan ketiga – 3% untuk kepemilikan keempat – 3,5% untuk kepemilikan kelima dan seterusnya c) Model Kendaraan Bermotor yang dikenakan tarif progresif meliputi: – Sedan dan sejenisnya – Jeep dan sejenisnya – Station wagon dan sejenisnya – Minibus dan sejenisnya – Microbus – Pick up double cabin d) Kendaraan bermotor milik Badan Hukum, TNI/POLRI, Pemerintah Pusat, Pemerintah Provinsi dan Pemerintah Kabupaten/Kota tidak dikenakan Tarif Progresif. e) Pengenaan PKB Progresif atas Kepemilikan kendaraan bermotor
--	--	---

		didasarkan pada nama dan alamat yang sama. f) Penentuan urutan kepemilikan berdasarkan tanggal pendaftaran balik nama kendaraan bermotor; g) Dasar pengenaan pajak dihitung dari perkalian dua unsur pokok, yaitu Nilai Jual Kendaraan Bermotor (NJKB) dikalikan bobot. Bobot untuk KBM mobil roda tiga, Sepeda motor roda dua dan sepeda motor roda tiga: 1; sedan: 1,025; jeep dan minibus: 1,050; pick up, Blind Van dan microbus: 1,085; bus: 1,1; light truck dan truck: 1,3. h) Besaran PKB adalah perkalian antara tarif dengandasar pengenaan PKB 4) Tarif Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan a) Tarif Sepeda Motor <table><tr><td>– Sepeda motor 50 cc – ke bawah:</td><td>Rp 3.000,-</td></tr><tr><td>– Sepeda motor 50 cc - 250 cc:</td><td>Rp 35.000,-</td></tr><tr><td>– Sepeda motor 250 cc – ke atas:</td><td>Rp 83.000,-</td></tr></table> b) Tarif Mobil Bukan Angkutan Umum <table><tr><td>– Pick up, Stwg, Sedan dan Jeep s.d 2400 cc:</td><td>Rp 143.000,-</td></tr><tr><td>– Bus dan Micro Bus:</td><td>Rp 153.000,-</td></tr><tr><td>– Truck, Tangki, Gandengan 2400 cc ke atas:</td><td>Rp 163.000,-</td></tr><tr><td>– Ambulance, Jenazah dan PMK:</td><td>Rp 3.000,-</td></tr></table> c) Tarif Mobil Angkutan Umum <table><tr><td>– Mobil Penumpang s.d 1600 cc:</td><td>Rp 73.000,-</td></tr><tr><td>– Bus dan Micro Bus 1600 cc ke atas:</td><td>Rp 90.000,-</td></tr></table> d) Tarif Kendaraan Bermotor Alat Berat Traktor, Buldozer, Forklift dan sejenisnya: <table><tr><td></td><td>Rp 23.000,</td></tr></table>	– Sepeda motor 50 cc – ke bawah:	Rp 3.000,-	– Sepeda motor 50 cc - 250 cc:	Rp 35.000,-	– Sepeda motor 250 cc – ke atas:	Rp 83.000,-	– Pick up, Stwg, Sedan dan Jeep s.d 2400 cc:	Rp 143.000,-	– Bus dan Micro Bus:	Rp 153.000,-	– Truck, Tangki, Gandengan 2400 cc ke atas:	Rp 163.000,-	– Ambulance, Jenazah dan PMK:	Rp 3.000,-	– Mobil Penumpang s.d 1600 cc:	Rp 73.000,-	– Bus dan Micro Bus 1600 cc ke atas:	Rp 90.000,-		Rp 23.000,
– Sepeda motor 50 cc – ke bawah:	Rp 3.000,-																					
– Sepeda motor 50 cc - 250 cc:	Rp 35.000,-																					
– Sepeda motor 250 cc – ke atas:	Rp 83.000,-																					
– Pick up, Stwg, Sedan dan Jeep s.d 2400 cc:	Rp 143.000,-																					
– Bus dan Micro Bus:	Rp 153.000,-																					
– Truck, Tangki, Gandengan 2400 cc ke atas:	Rp 163.000,-																					
– Ambulance, Jenazah dan PMK:	Rp 3.000,-																					
– Mobil Penumpang s.d 1600 cc:	Rp 73.000,-																					
– Bus dan Micro Bus 1600 cc ke atas:	Rp 90.000,-																					
	Rp 23.000,																					
5.	Produk Layanan	1) Perubahan identitas pada Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB) 2) Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (STNK) 3) Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (TNKB) 4) Bukti Pembayaran PKB/BBNKB dan SWDKLLJ																				
6.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	Secara langsung laporan dengan Petugas <i>Customer Service & Desk</i> layanan aduan/melalui formulir isian aduan. <table><tr><th>WILAYAH</th><th>CALL CENTER</th><th>SMS & <i>Whatsapp</i></th></tr><tr><td>KOTA</td><td>0274 – 562956</td><td>08112579090</td></tr><tr><td>BANTUL</td><td>0274 – 367483</td><td>082241111935</td></tr><tr><td>KULON PROGO</td><td>0274 – 773166</td><td>082243866668</td></tr></table>	WILAYAH	CALL CENTER	SMS & <i>Whatsapp</i>	KOTA	0274 – 562956	08112579090	BANTUL	0274 – 367483	082241111935	KULON PROGO	0274 – 773166	082243866668								
WILAYAH	CALL CENTER	SMS & <i>Whatsapp</i>																				
KOTA	0274 – 562956	08112579090																				
BANTUL	0274 – 367483	082241111935																				
KULON PROGO	0274 – 773166	082243866668																				

		GUNUNG KIDUL	0274 – 391209	082237681515
		SLEMAN	08001503999	081717251041

KOMPONEN *MANUFACTURING*

1.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 3 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah Istimewa Jogjakarta (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 1950 Nomor 3) sebagaimana telah diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 1955 tentang Perubahan Undang-Undang Nomor 3 Jo. Nomor 19 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah Istimewa Jogjakarta (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1955 Nomor 43, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 827); 2. Undang-Undang Nomor 33 Tahun 1964 tentang Dana Pertanggungan Wajib Kecelakaan Penumpang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1964 Nomor 137, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 2720); 3. Undang-Undang Nomor 34 Tahun 1964 tentang Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1964 Nomor 138, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 2721); 4. Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1971 tentang Ketentuan Ketentuan Pokok Kearsipan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1971 Nomor 32); 5. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (Lembaran Negara Tahun 1999 Nomor 42, Tambahan Lembaran Negara Nomor 4125); 6. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara yang Bersih dan Bebas Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme (Lembaran Negara tahun 1999 Nomor 75, Tambahan Lembaran Negara Nomor 3851); 7. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 125, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia
----	-------------	--

		Nomor 4437) sebagaimana telah diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2008 tentang Perubahan Kedua Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 59, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4844); 8. Undang-Undang Nomor 11 tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4843); 9. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; 10. Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 96, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5025); 11. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038); 12. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 130, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5049); 13. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 2012 tentang Keistimewaan Daerah Istimewa Yogyakarta (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 170, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia 21 Nomor 5339); 14. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 6, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5494); 15. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244) sebagaimana telah diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran
--	--	--

		Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 246); 16. Peraturan Pemerintah Nomor 31 Tahun 1950 tentang Berlakunya Undang-Undang Nomor 2, 3, 10 dan 11 Tahun 1950 (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 1950 Nomor 58); 17. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; 18. Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 1965 tentang Ketentuan-ketentuan Pelaksanaan Dana Pertanggungan Wajib Kecelakaan Penumpang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1965 Nomor 28); 19. Peraturan Pemerintah Nomor 18 tahun 1965 tentang Ketentuan-ketentuan Pelaksanaan Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1965 Nomor 29); 20. Peraturan Pemerintah Nomor 68 Tahun 1999 tentang Tata Cara Pelaksanaan Peranserta Masyarakat dalam Penyelenggaraan Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 129, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3866); 21. Peraturan Pemerintah Nomor 53 Tahun 2010 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 74, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5135); 22. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191); 23. Peraturan Presiden Nomor 5 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Kendaraan Bermotor (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 6); 24. Peraturan Pemerintah Nomor 60 Tahun 2016 tentang Jenis dan Tarif Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku pada Kepolisian Negara Republik Indonesia (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 263, Penjelasan Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5960); 25. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 15/PMK.010/2017 tentang Besar Santunan dan Iuran Wajib Dana Pertanggungan Kecelakaan
--	--	--

		Penumpang Alat Angkutan Penumpang Umum di Darat, Sungai/Danau, Ferry/Penyeberangan, Laut, dan Udara; 26. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 16/PMK.010/2017 tentang Besar Santunan dan Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan; 27. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 13 Tahun 2006 tentang Pedoman Pengelolaan Keuangan Daerah sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 21 Tahun 2011; 28. Peraturan Kepala Kepolisian Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2012 tentang Registrasi dan Identifikasi Kendaraan Bermotor; 29. Peraturan Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2021 tentang Registrasi dan Identifikasi Kendaraan Bermotor; 30. Instruksi Bersama MENHANKAM / Menteri Dalam Negeri dan Menteri Keuangan Nomor INS/03/M/X/1999; Nomor 29 Tahun 1999 dan Nomor 6/IMK.014/1999 tentang Pelaksanaan Sistem Administrasi Manunggal di Bawah Satu Atap dalam Penerbitan Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor, Surat Tanda Coba Kendaraan Bermotor, Tanda Nomor Kendaraan Bermotor dan Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor, Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor serta Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLLJ); 31. Surat Keputusan Bersama Kepala Kepolisian Republik Indonesia, Direktur Jenderal Pemerintahan Umum dan Otonomi Daerah Departemen Dalam Negeri dan Direktur Utama PT Jasa Raharja (Persero), Nomor: SKEP/06/X/1999; Nomor: 973-1228/1999 dan Nomor: SKEP/02/1999 tentang Pedoman Tata Laksana Sistem 23 Administrasi Manunggal di Bawah Satu Atap dalam Penerbitan Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor, Surat Tanda Coba Kendaraan Bermotor, Tanda Nomor Kendaraan Bermotor, Tanda Coba Kendaraan Bermotor dan Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor, Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor serta Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan; 32. Peraturan Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 5 Tahun 2014 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta Tahun 2014 Nomor 5, Tambahan Lembaran Daerah
--	--	--

	Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 5); 33. Peraturan Daerah Istimewa Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 1 Tahun 2018 tentang Kelembagaan Pemerintah Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta (Lembaran Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta Tahun 2018 Nomor 7, Tambahan Lembaran Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 7); 34. Peraturan Daerah Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 4 Tahun 2007 tentang Pokok-Pokok Pengelolaan Keuangan Daerah sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 11 Tahun 2008; 35. Peraturan Daerah Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 3 Tahun 2011 tentang Pajak Daerah; 36. Peraturan Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 5 Tahun 2014 tentang Pelayanan Publik; 37. Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 4 Tahun 2014 tentang Lain-lain Pendapatan Asli Daerah yang Sah; 38. Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 31 Tahun 2014 tentang Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor; 39. Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 32 Tahun 2014 tentang Pajak Kendaraan Bermotor; 40. Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 23 Tahun 2015 tentang Perubahan atas Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 32 Tahun 2014 tentang Pajak Kendaraan Bermotor; 41. Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 24 Tahun 2015 tentang Perubahan atas Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 31 Tahun 2014 tentang Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor; 42. Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 30 Tahun 2015 tentang Sistem dan Prosedur Pengelolaan 24 Keuangan Daerah jo Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 124 Tahun 2015; 43. Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 123 Tahun 2015 tentang Penghapusan Piutang Pajak Kendaraan Bermotor dan Pajak Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor;
--	---

	44. Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 4 Tahun 2016 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan; 45. Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 9 Tahun 2018 tentang Penghitungan Dasar Pengenaan Pajak Kendaraan Bermotor dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor; 46. Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 100 Tahun 2018 tentang Pembentukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi, dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Pada Badan Pengelola Keuangan Dan Aset; 47. Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 26 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 44 Tahun 2018 tentang Penghitungan Dasar Pengenaan Pajak Kendaraan Bermotor dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor; 48. Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 123 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi, dan Tata Kerja Badan Pengelola Keuangan Dan Aset; 49. Peraturan Bersama Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta, Kepala Kepolisian Daerah Istimewa Yogyakarta, Direktur Operasi PT Jasa Raharja (Persero), Nomor 5 Tahun 2008, Nomor B/4820/XI/2008, SKEB/XII/2008, tentang Pelayanan Prima Samsat di Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta; 50. Peraturan Pelaksanaan Pelayanan Prima Samsat Bersama Direktur Lalu Lintas Kepolisian Daerah Istimewa Yogyakarta, Kepala Dinas Pendapatan, Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Istimewa Yogyakarta, Kepala PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Yogyakarta, Nomor B/106/III/2010/DLL, Nomor 973/4792/AP, Nomor AS/2/III/2011, tentang Petunjuk Teknis Pelaksanaan Pelayanan Prima Samsat di Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta; 51. Perjanjian Kerjasama antara Dinas Pendapatan, Pengelolaan Keuangan dan Aset Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta dengan Bank Pembangunan Daerah Propinsi Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 973/10850/AP, dan Nomor 0214/OM 0004 tentang Penerimaan Setoran Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor Bank BPD DIY.
--	--

2.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	1. Sarana Dalam melaksanakan tugas pelayanan kepada masyarakat sarana yang disediakan untuk menunjang pelayanan adalah : a. Gedung kantor dengan sarana sebagai berikut : 1) Ruang Tunggu 2) Loker/Ruang Pelayanan 3) Ruang Pertemuan 4) Loker/Ruang Layanan Informasi 5) Loker/Ruang pengaduan untuk menampung dan menyelesaikan keluhan Wajib Pajak 6) Ruang Pengendali Komputer 7) Ruang Koordinator dan Pejabat Unit Samsat 8) Ruang Workshop TNKB 9) Ruang Arsip 10) Ruang Tunggu Khusus Lansia, Ibu Hamil, dan Penyandang Cacat 11) Ruang Khusus Merokok 12) Ruang Rest Area 13) Ruang Laktasi 14) Ruang Pengurusan dan Penanganan Klaim Jasa Raharja b. Halaman Parkir Umum dan Halaman Parkir Difabel c. Tempat Cek Fisik d. Fasilitas umum yang meliputi : 1) Meja dan kursi Wajib Pajak 2) Layanan Khusus Lansia, Penyandang Cacat dan Wanita Hamil 3) Tempat Bermain Anak 26 4) Tempat Ibadah/Mushola 5) Toilet Khusus Difabel 6) Kantin 7) Ruang Fotokopi 8) Sarana pengisian baterai HP/Charger corner 9) Kamar kecil/Toilet 10) TV hiburan 11) Jaringan Wifi 12) Kotak Saran dan Blanko Saran e. Fasilitas Khusus yang meliputi :
----	---	---

		1) Perangkat komputer 2) Program Aplikasi Komputer 3) Closed Circuit Television (CCTV) 4) Alat Pemadam Kebakaran (APAR) 5) Rak berkas dan Exhaust fan di Ruang Arsip 6) Pengeras Suara/<i>Sound System</i> 7) Genset 2. Prasarana Dalam rangka meningkatkan pelayanan kepada masyarakat prasarana yang disediakan untuk mendukung pelayanan antara lain: a. Pelayanan dengan metode FIFO (<i>First In First Out</i>) b. Sarana pengatur masuk dan keluarnya wajib pajak sehingga tertib c. Penetapan batas waktu pelayanan Papan informasi yang berisikan denah kantor (<i>layout</i>), mekanisme dan prosedur, nama pejabat, besarnya biaya dan informasi lainnya. d. Protokol Kesehatan pencegahan Covid-19 , meliputi penyediaan tempat cuci tangan, pengecekan suhu dengan thermogun, dan penyediaan hand sanitizer di berbagai titik ruangan (baik ruang layanan maupun ruang kantor).
3.	Kompetensi Pelaksana	Kompetensi petugas yang terlibat dalam proses pemberian pelayanan di Kantor Bersama SAMSAT adalah petugas dari Kepolisian Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta, Badan Pengelola Keuangan dan Aset Daerah Istimewa Yogyakarta dan PT Jasa Raharja (Persero) Cabang Yogyakarta yang telah memiliki Surat Keputusan dari Pejabat terkait.
4.	Pengawasan Internal	1. Pengawasan oleh atasan langsung sesuai dengan tugas pokok dan fungsi serta kewenangannya. 2. Pengawasan oleh pengawas fungsional: a. Tim Teknis/Supervisi Samsat (Tim Pembina Samsat). b. Badan Pengelola Keuangan dan Aset Daerah Istimewa Yogyakarta (Bidang Pendapatan). c. POLRI (Pengawasan Fungsional/Supervisi dari Direktorat Lalu Lintas). d. Jasa Raharja (Satuan Pengawasan Intern).
5.	Jumlah Pelaksana	Jumlah Petugas sekurang-kurangnya:

		1) Bagian Cek Fisik: 1 (satu) orang Polri dan dibantu petugas lapangan. 2) Bagian Formulir: 1 (satu) orang Polri dan dibantu petugas bagian Register. 3) Pendaftaran: 2 (dua) orang dari Polri. 4) Penetapan: 1 (satu) orang dari KPPD dan 1 (satu) orang dari Jasa Raharja. 5) Korektor: 1 (satu) orang dari KPPD dan 1 (satu) orang dari Jasa Raharja. 6) Pembayaran: 1 (satu) orang kasir dari Bank BPD DIY dan 1 (satu) orang kasir dari Bank BRI. 7) Pencetak notice pajak: 1 (satu) orang dari KPPD. 8) Penyerahan: 1 (satu) orang dari Polri. 9) Petugas Informasi dan Pengaduan: 1 (satu) orang dari Polri dan 1 (satu) orang dari KPPD.
	Jaminan Pelayanan	1) Memberikan pelayanan sesuai standar pelayanan (durasi waktu, tarif dan kualitas pelayanan). 2) Meningkatkan kinerja etika pelayanan publik (senyum, salam, sapa, sopan, santun). 3) Menanggapi setiap komplain dalam waktu 2x24 jam. 4) Menerima saran/masukan dari masyarakat untuk melaksanakan perbaikan secara terus menerus dan berkesinambungan. 5) Memberikan pelayanan khusus bagi lansia, ibu hamil dan penyandang cacat/ berkebutuhan khusus.
	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1) Memberikan kepastian hukum tentang dokumen kendaraan bermotor; 2) Memberikan kelancaran dalam pelayanan klaim asuransi maksimum 7 hari kerja; 3) Memberikan keamanan dan kenyamanan di lingkungan Kantor Bersama Samsat dan tempat pelayanan unggulan; 4) Bebas dari gangguan calo/perantara; 5) Memberikan kepastian tarif PKB, BBNKB, SWDKLLJ, dan PNBP.
	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Pertemuan rutin segenap anggota Samsat setiap 1 bulan sekali untuk evaluasi penyelenggaraan pelayanan; 2. Supervisi secara berkala setahun 4 kali oleh Tim Teknis Samsat;

		3. Evaluasi oleh Tim Pembina Samsat Daerah Istimewa Yogyakarta setiap 6 bulan sekali; 4. Melaporkan poin 1, 2, dan 3 kepada atasan langsung masing-masing; 5. Pelaksanaan Audit Internal dan Audit Eksternal Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 minimal 1 (satu) kali dalam setahun.
	Aksesibilitas	Fasilitas penyandang cacat Kemudahan akses transportasi
	Waktu Pelayanan	Hari Senin-Kamis pukul 08.00 WIB – 13.00 WIB Hari Jumat-Sabtu pukul 08.00 WIB – 11.00 WIB Hari Minggu dan Libur Nasional Tutup.

4. Satuan Kerja : SAMSAT DIY

Jenis Pelayanan : STNK Rusak/Hilang

KOMPONEN SERVICE DELIVERY

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	1) Identitas diri a) Perorangan: Identitas diri yang sah (KTP, SIM, KK, Paspor) dan bagi yang berhalangan melampirkan Surat Kuasa bermeterai cukup; b) Badan Hukum: Salinan Akte Pendirian, Keterangan Domisili, Surat Kuasa bermeterai cukup ditandatangani oleh pimpinan dan dibubuhi cap Badan Hukum yang bersangkutan; c) Instansi Pemerintah (termasuk BUMN dan BUMD): Surat Tugas/Surat Kuasa bermeterai cukup dan ditandatangani oleh pimpinan serta dibubuhi cap instansi yang bersangkutan. 2) BPKB asli; 3) Cek Fisik; 4) Surat Tanda Penerimaan Laporan Kehilangan dari Kepolisian; 5) Laporan Kemajuan/BAP dari Satreskrim satuan kepolisian yang menerbitkan Laporan Kehilangan; 6) Bukti penyiaran dari Media Cetak/Elektronik 1(satu) kali; 7) Surat Keterangan dari Satlantas setempat yang menyebutkan tidak disita sebagai barang bukti laka lantas maupun pelanggaran lantas dan tindak pidana lainnya; 8) Untuk STNK rusak dan masih terbaca cukup melampirkan surat pernyataan pemilik dengan bermeterai cukup.
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	1) Layanan Formulir, pemilik kendaraan melakukan pengisian data kendaraan bermotor pada formulir yang telah disediakan. 2) Layanan Cek Fisik: Pemilik Kendaraan membawa kendaraan bermotor beserta dokumen kelengkapan (faktur dan berkas pendukung) ke bagian cek fisik untuk digesek dan diperiksa nomor rangka dan nomor mesin masing-masing 1(satu) lembar. 3) Pendaftaran, penelitian dokumen dan penetapan: Pemilik kendaraan bermotor menyerahkan dokumen kendaraan yang telah dilengkapi dengan blanko cek fisik, formulir permohonan STNK dan bila telah jatuh tempo pajak, dilakukan penetapan.

		4) Pembayaran dan Penyerahan: Pemilik Kendaraan Bermotor membayar PNBP (STNK). Pemilik Kendaraan Bermotor menerima Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (STNK) Alur sistem, mekanisme, dan prosedur <pre> graph TD A([Wajib Pajak/Pemilik Kendaraan Bermotor]) --> B[Loket Penelitian Persyaratan] B --> C[Cek Fisik] C --> D[Loket Pendaftaran] D --> E[Korektor] E --> F[Pembayaran PNBP (STNK)] F --> G[Pencetakan STNK] G --> H[Penyerahan STNK] G --> I[Berkas] H --> J([Wajib Pajak/Pemilik Kendaraan Bermotor]) </pre>
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	14 hari
4.	Biaya/Tarif	1) Jenis dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang berlaku pada Polri: a) Tarif Penerbitan STNK – Roda 4 atau lebih: Rp 200.000,- – Roda 2 atau 3: Rp 100.000,-
5.	Produk Layanan	1) Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK)
6.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	Secara langsung laporan dengan Petugas <i>Customer Service & Desk</i> layanan aduan/melalui formulir isian aduan.

		WILAYAH	CALL CENTER	SMS & Whatsapp
		KOTA	0274 – 562956	08112579090
		BANTUL	0274 – 367483	082241111935
		KULON PROGO	0274 – 773166	082243866668
		GUNUNG KIDUL	0274 – 391209	082237681515
		SLEMAN	08001503999	081717251041

KOMPONEN *MANUFACTURING*

1.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 3 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah Istimewa Jogjakarta (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 1950 Nomor 3) sebagaimana telah diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 1955 tentang Perubahan Undang-Undang Nomor 3 Jo. Nomor 19 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah Istimewa Jogjakarta (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1955 Nomor 43, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 827); 2. Undang-Undang Nomor 33 Tahun 1964 tentang Dana Pertanggungan Wajib Kecelakaan Penumpang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1964 Nomor 137, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 2720); 3. Undang-Undang Nomor 34 Tahun 1964 tentang Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1964 Nomor 138, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 2721); 4. Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1971 tentang Ketentuan Ketentuan Pokok Kearsipan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1971 Nomor 32); 5. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (lembaran Negara Tahun 1999 Nomor 42, Tambahan Lembaran Negara Nomor 4125); 6. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara yang Bersih dan Bebas Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme
----	-------------	---

		(Lembaran Negara tahun 1999 Nomor 75, Tambahan Lembaran Negara Nomor 3851); 7. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 125, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4437) sebagaimana telah diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2008 tentang Perubahan Kedua Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 59, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4844); 8. Undang-Undang Nomor 11 tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4843); 9. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; 10. Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 96, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5025); 11. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038); 12. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 130, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5049); 13. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 2012 tentang Keistimewaan Daerah Istimewa Yogyakarta (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 170, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia 21 Nomor 5339); 14. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 6, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5494);
--	--	---

	15. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244) sebagaimana telah diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 246); 16. Peraturan Pemerintah Nomor 31 Tahun 1950 tentang Berlakunya Undang-Undang Nomor 2, 3, 10 dan 11 Tahun 1950 (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 1950 Nomor 58); 17. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; 18. Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 1965 tentang Ketentuan-ketentuan Pelaksanaan Dana Pertanggungan Wajib Kecelakaan Penumpang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1965 Nomor 28); 19. Peraturan Pemerintah Nomor 18 tahun 1965 tentang Ketentuan-ketentuan Pelaksanaan Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1965 Nomor 29); 20. Peraturan Pemerintah Nomor 68 Tahun 1999 tentang Tata Cara Pelaksanaan Peranserta Masyarakat dalam Penyelenggaraan Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 129, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3866); 21. Peraturan Pemerintah Nomor 53 Tahun 2010 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 74, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5135); 22. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191); 23. Peraturan Presiden Nomor 5 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Kendaraan Bermotor (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 6); 24. Peraturan Pemerintah Nomor 60 Tahun 2016 tentang Jenis dan Tarif Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku pada Kepolisian
--	--

		Negara Republik Indonesia (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 263, Penjelasan Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5960); 25. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 15/PMK.010/2017 tentang Besar Santunan dan Iuran Wajib DanaPertanggungan Kecelakaan Penumpang Alat Angkutan Penumpang Umum di Darat, Sungai/Danau, Ferry/Penyeberangan, Laut, dan Udara; 26. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 16/PMK.010/2017 tentang Besar Santunan dan Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan; 27. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 13 Tahun 2006 tentang Pedoman Pengelolaan Keuangan Daerah sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 21 Tahun 2011; 28. Peraturan Kepala Kepolisian Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2012 tentang Registrasi dan Identifikasi Kendaraan Bermotor; 29. Peraturan Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2021 tentang Registrasi dan Identifikasi Kendaraan Bermotor; 30. Instruksi Bersama MENHANKAM / Menteri Dalam Negeri dan Menteri Keuangan Nomor INS/03/M/X/1999; Nomor 29 Tahun 1999 dan Nomor 6/IMK.014/1999 tentang Pelaksanaan Sistem Administrasi Manunggal di Bawah Satu Atap dalam Penerbitan Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor, Surat Tanda Coba Kendaraan Bermotor, Tanda Nomor Kendaraan Bermotor dan Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor, Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor serta Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLLJ); 31. Surat Keputusan Bersama Kepala Kepolisian Republik Indonesia, Direktur Jenderal Pemerintahan Umum dan Otonomi Daerah Departemen Dalam Negeri dan Direktur Utama PT Jasa Raharja (Persero), Nomor: SKEP/06/X/1999; Nomor: 973-1228/1999 dan Nomor: SKEP/02/1999 tentang Pedoman Tata Laksana Sistem 23 Administrasi Manunggal di Bawah Satu Atap dalam Penerbitan Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor, Surat Tanda Coba Kendaraan Bermotor, Tanda Nomor Kendaraan Bermotor, Tanda Coba Kendaraan Bermotor dan Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor,
--	--	---

	Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor serta Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan; 32. Peraturan Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 5 Tahun 2014 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta Tahun 2014 Nomor 5, Tambahan Lembaran Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 5); 33. Peraturan Daerah Istimewa Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 1 Tahun 2018 tentang Kelembagaan Pemerintah Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta (Lembaran Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta Tahun 2018 Nomor 7, Tambahan Lembaran Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 7); 34. Peraturan Daerah Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 4 Tahun 2007 tentang Pokok-Pokok Pengelolaan Keuangan Daerah sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 11 Tahun 2008; 35. Peraturan Daerah Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 3 Tahun 2011 tentang Pajak Daerah; 36. Peraturan Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 5 Tahun 2014 tentang Pelayanan Publik; 37. Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 4 Tahun 2014 tentang Lain-lain Pendapatan Asli Daerah yang Sah; 38. Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 31 Tahun 2014 tentang Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor; 39. Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 32 Tahun 2014 tentang Pajak Kendaraan Bermotor; 40. Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 23 Tahun 2015 tentang Perubahan atas Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 32 Tahun 2014 tentang Pajak Kendaraan Bermotor; 41. Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 24 Tahun 2015 tentang Perubahan atas Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 31 Tahun 2014 tentang Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor; 42. Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 30 Tahun 2015 tentang Sistem dan Prosedur Pengelolaan 24 Keuangan Daerah
--	---

		jo Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 124 Tahun 2015; 43. Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 123 Tahun 2015 tentang Penghapusan Piutang Pajak Kendaraan Bermotor dan Pajak Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor; 44. Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 4 Tahun 2016 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan; 45. Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 9 Tahun 2018 tentang Penghitungan Dasar Pengenaan Pajak Kendaraan Bermotor dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor; 46. Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 100 Tahun 2018 tentang Pembentukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi, dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Pada Badan Pengelola Keuangan Dan Aset; 47. Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 26 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 44 Tahun 2018 tentang Penghitungan Dasar Pengenaan Pajak Kendaraan Bermotor dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor; 48. Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 123 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi, dan Tata Kerja Badan Pengelola Keuangan Dan Aset; 49. Peraturan Bersama Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta, Kepala Kepolisian Daerah Istimewa Yogyakarta, Direktur Operasi PT Jasa Raharja (Persero), Nomor 5 Tahun 2008, Nomor B/4820/XI/2008, SKEB/XII/2008, tentang Pelayanan Prima Samsat di Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta; 50. Peraturan Pelaksanaan Pelayanan Prima Samsat Bersama Direktur Lalu Lintas Kepolisian Daerah Istimewa Yogyakarta, Kepala Dinas Pendapatan, Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Istimewa Yogyakarta, Kepala PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Yogyakarta, Nomor B/106/III/2010/DLL, Nomor 973/4792/AP, Nomor AS/2/III/2011, tentang Petunjuk Teknis Pelaksanaan Pelayanan Prima Samsat di Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta; 51. Perjanjian Kerjasama antara Dinas Pendapatan, Pengelolaan
--	--	--

		Keuangan dan Aset Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta dengan Bank Pembangunan Daerah Propinsi Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 973/10850/AP, dan Nomor 0214/OM 0004 tentang Penerimaan Setoran Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor Bank BPD DIY.
2.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	1. Sarana Dalam melaksanakan tugas pelayanan kepada masyarakat sarana yang disediakan untuk menunjang pelayanan adalah : a. Gedung kantor dengan sarana sebagai berikut : 1) Ruang Tunggu 2) Loker/Ruang Pelayanan 3) Ruang Pertemuan 4) Loker/Ruang Layanan Informasi 5) Loker/Ruang pengaduan untuk menampung dan menyelesaikan keluhan Wajib Pajak 6) Ruang Pengendali Komputer 7) Ruang Koordinator dan Pejabat Unit Samsat 8) Ruang Workshop TNKB 9) Ruang Arsip 10) Ruang Tunggu Khusus Lansia, Ibu Hamil, dan Penyandang Cacat 11) Ruang Khusus Merokok 12) Ruang Rest Area 13) Ruang Laktasi 14) Ruang Pengurusan dan Penanganan Klaim Jasa Raharja b. Halaman Parkir Umum dan Halaman Parkir Difabel c. Tempat Cek Fisik d. Fasilitas umum yang meliputi : 1) Meja dan kursi Wajib Pajak 2) Layanan Khusus Lansia, Penyandang Cacat dan Wanita Hamil 3) Tempat Bermain Anak 26 4) Tempat Ibadah/Mushola 5) Toilet Khusus Difabel 6) Kantin 7) Ruang Fotokopi 8) Sarana pengisian baterai HP/Charger corner

		9) Kamar kecil/Toilet 10) TV hiburan 11) Jaringan Wifi 12) Kotak Saran dan Blanko Saran e. Fasilitas Khusus yang meliputi : 1) Perangkat komputer 2) Program Aplikasi Komputer 3) Closed Circuit Television (CCTV) 4) Alat Pemadam Kebakaran (APAR) 5) Rak berkas dan Exhaust fan di Ruang Arsip 6) Pengeras Suara/<i>Sound System</i> 7) Genset 2. Prasarana Dalam rangka meningkatkan pelayanan kepada masyarakat prasarana yang disediakan untuk mendukung pelayanan antara lain: a. Pelayanan dengan metode FIFO (<i>First In First Out</i>) b. Sarana pengatur masuk dan keluarnya wajib pajak sehingga tertib c. Penetapan batas waktu pelayanan Papan informasi yang berisikan denah kantor (<i>layout</i>), mekanisme dan prosedur, nama pejabat, besarnya biaya dan informasi lainnya. d. Protokol Kesehatan pencegahan Covid-19 , meliputi penyediaan tempat cuci tangan, pengecekan suhu dengan thermogun, dan penyediaan hand sanitizer di berbagai titik ruangan (baik ruang layanan maupun ruang kantor).
3.	Kompetensi Pelaksana	Kompetensi petugas yang terlibat dalam proses pemberian pelayanan di Kantor Bersama SAMSAT adalah petugas dari Kepolisian Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta, Badan Pengelola Keuangan dan Aset Daerah Istimewa Yogyakarta dan PT Jasa Raharja (Persero) Cabang Yogyakarta yang telah memiliki Surat Keputusan dari Pejabat terkait.
4.	Pengawasan Internal	1. Pengawasan oleh atasan langsung sesuai dengan tugas pokok dan fungsi serta kewenangannya. 2. Pengawasan oleh pengawas fungsional: a. Tim Teknis/Supervisi Samsat (Tim Pembina Samsat). b. Badan Pengelola Keuangan dan Aset Daerah Istimewa Yogyakarta

		(Bidang Pendapatan). c. POLRI (Pengawasan Fungsional/Supervisi dari Direktorat Lalu Lintas). d. Jasa Raharja (Satuan Pengawasan Intern).
5.	Jumlah Pelaksana	Jumlah Petugas sekurang-kurangnya: 1) Bagian Cek Fisik: 1 (satu) orang Polri dan dibantu petugas lapangan. 2) Bagian Formulir: 1 (satu) orang Polri dan dibantu petugas bagian Register. 3) Pendaftaran: 2 (dua) orang dari Polri. 4) Penetapan: 1 (satu) orang dari KPPD dan 1 (satu) orang dari Jasa Raharja. 5) Korektor: 1 (satu) orang dari KPPD dan 1 (satu) orang dari Jasa Raharja. 6) Pembayaran: 1 (satu) orang kasir dari Bank BPD DIY dan 1 (satu) orang kasir dari Bank BRI. 7) Pencetak notice pajak: 1 (satu) orang dari KPPD. 8) Penyerahan: 1 (satu) orang dari Polri. 9) Petugas Informasi dan Pengaduan: 1 (satu) orang dari Polri dan 1 (satu) orang dari KPPD.
	Jaminan Pelayanan	1) Memberikan pelayanan sesuai standar pelayanan (durasi waktu, tarif dan kualitas pelayanan). 2) Meningkatkan kinerja etika pelayanan publik (senyum, salam, sapa, sopan, santun). 3) Menanggapi setiap komplain dalam waktu 2x24 jam. 4) Menerima saran/masukan dari masyarakat untuk melaksanakan perbaikan secara terus menerus dan berkesinambungan. 5) Memberikan pelayanan khusus bagi lansia, ibu hamil dan penyandang cacat/ berkebutuhan khusus.
	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1) Memberikan kepastian hukum tentang dokumen kendaraan bermotor; 2) Memberikan kelancaran dalam pelayanan klaim asuransi maksimum 7 hari kerja; 3) Memberikan keamanan dan kenyamanan di lingkungan Kantor Bersama Samsat dan tempat pelayanan unggulan;

		4) Bebas dari gangguan calo/perantara; 5) Memberikan kepastian tarif PKB, BBNKB, SWDKLLJ, dan PNPB.
	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Pertemuan rutin segenap anggota Samsat setiap 1 bulan sekali untuk evaluasi penyelenggaraan pelayanan; 2. Supervisi secara berkala setahun 4 kali oleh Tim Teknis Samsat; 3. Evaluasi oleh Tim Pembina Samsat Daerah Istimewa Yogyakarta setiap 6 bulan sekali; 4. Melaporkan poin 1, 2, dan 3 kepada atasan langsung masing-masing; 5. Pelaksanaan Audit Internal dan Audit Eksternal Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 minimal 1 (satu) kali dalam setahun.
	Aksesibilitas	Fasilitas penyandang cacat Kemudahan akses transportasi
	Waktu Pelayanan	Hari Senin-Kamis pukul 08.00 WIB – 13.00 WIB Hari Jumat-Sabtu pukul 08.00 WIB – 11.00 WIB Hari Minggu dan Libur Nasional Tutup.

5. Satuan Kerja : SAMSAT DIY
 Jenis Pelayanan : Mutasi Keluar

KOMPONEN SERVICE DELIVERY

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	1) Identitas diri a) Perorangan: Identitas diri yang sah (KTP, SIM, KK, Paspor) dan bagi yang berhalangan melampirkan Surat Kuasa bermeterai cukup; b) Badan Hukum: Salinan Akte Pendirian, Keterangan Domisili, Surat Kuasa bermeterai cukup ditandatangani oleh pimpinan dan dibubuhi cap Badan Hukum yang bersangkutan; c) Instansi Pemerintah (termasuk BUMN dan BUMD): Surat Tugas/Surat Kuasa bermeterai cukup dan ditandatangani oleh pimpinan serta dibubuhi cap instansi yang bersangkutan. 2) STNK Asli dan fotocopy serta BPKB Asli dan fotocopy; 3) Bukti pelunasan PKB berupa Surat Keterangan Fiskal (SKF); 4) Bukti Pelunasan DPWKP untuk kendaraan bermotor angkutan umum berupa Resi DPWKP; 5) Kuitansi pembelian yang bermeterai cukup (jika atas dasar jual beli); 6) Bukti hasil pemeriksaan cek fisik kendaraan bermotor.
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	1) Cek Fisik Kendaraan Bermotor: Wajib Pajak/Pemilik Kendaraan Bermotor membawa kendaraan bermotor beserta dokumen kelengkapan (faktur dan berkas pendukung) ke bagian cek fisik untuk diperiksa dan digesek nomor rangka dan nomormesin masing-masing 1 lembar; 2) Pendaftaran: Wajib Pajak/Pemilik Kendaraan Bermotor menyerahkan dokumen kendaraan yang telah dilengkapi dengan blanko cek fisik, KTP Pemilik Baru, Kuitansi jual beli, BPKB dan STNK. 3) Layanan Surat Keterangan Fiskal (SKF) Wajib Pajak/Pemilik Kendaraan Bermotor menyerahkan BPKB, STNK dan identitas diri beserta fotocopy kepada petugas SKF, apabila pada saat pendaftaran fiscal masa laku pajak sudah berakhir maka wajib pajak diwajibkan membayar Kekurangan Pajak (KP) terlebih dahulu untuk selanjutnya petugas SKF menerbitkan Surat Keterangan Fiskal

		4) Pembayaran dan Penyerahan: Wajib Pajak/Pemilik Kendaraan Bermotor membayar PNBP Mutasi Keluar, selanjutnya wajib pajak diberikan resi untuk pengambilan berkas mutasi keluar. Alur sistem, mekanisme, dan prosedur
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	18 hari kerja
4.	Biaya/Tarif	1) Jenis dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang berlaku pada Polri: a) Tarif Penerbitan Surat Mutasi Keluar – Roda 4 atau lebih: Rp 250.000,- – Roda 2 atau 3: Rp 150.000,- 2) Tarif Pajak Kendaraan Bermotor (PKB): a) Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) untuk kepemilikan pertama: – 1,5% untuk kendaraan bermotor bukan umum – 1% untuk kendaraan bermotor umum – 0,5% untuk kendaraan bermotor Pemerintah, TNI/POLRI, ambulan dan sosial keagamaan serta pemadam kebakaran – 0,2% untuk kendaraan bermotor alat-alat berat dan alat-alat besar b) Tarif PKB Progresif untuk kendaraan penumpang roda 4 pribadi: – 1,5% untuk kepemilikan pertama – 2% untuk kepemilikan kedua – 2,5% untuk kepemilikan ketiga – 3% untuk kepemilikan keempat – 3,5% untuk kepemilikan kelima dan seterusnya c) Model Kendaraan Bermotor yang dikenakan tarif progresif meliputi: – Sedan dan sejenisnya – Jeep dan sejenisnya – Station wagon dan sejenisnya – Minibus dan sejenisnya – Microbus – Pick up double cabin d) Kendaraan bermotor milik Badan Hukum, TNI/POLRI, Pemerintah Pusat, Pemerintah Provinsi dan Pemerintah Kabupaten/Kota tidak

		dikenakan Tarif Progresif. e) Pengenaan PKB Progresif atas Kepemilikan kendaraan bermotor didasarkan pada nama dan alamat yang sama. f) Penentuan urutan kepemilikan berdasarkan tanggal pendaftaran balik nama kendaraan bermotor; g) Dasar pengenaan pajak dihitung dari perkalian dua unsur pokok, yaitu Nilai Jual Kendaraan Bermotor (NJKB) dikalikan bobot. Bobot untuk KBM mobil roda tiga, Sepeda motor roda dua dan sepeda motor roda tiga: 1; sedan: 1,025; jeep dan minibus: 1,050; pick up, Blind Van dan microbus: 1,085; bus: 1,1; light truck dan truck: 1,3. h) Besaran PKB adalah perkalian antara tarif dengan dasar pengenaan PKB 3) Tarif Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan a) Tarif Sepeda Motor – Sepeda motor 50 cc – ke bawah: Rp 3.000,- – Sepeda motor 50 cc - 250 cc: Rp 35.000,- – Sepeda motor 250 cc – ke atas: Rp 83.000,- b) Tarif Mobil Bukan Angkutan Umum – Pick up, Stwg, Sedan dan Jeep s.d 2400 cc: Rp 143.000,- – Bus dan Micro Bus: Rp 153.000,- – Truck, Tangki, Gandengan 2400 cc ke atas: Rp 163.000,- – Ambulance, Jenazah dan PMK: Rp 3.000,- c) Tarif Mobil Angkutan Umum – Mobil Penumpang s.d 1600 cc: Rp 73.000,- – Bus dan Micro Bus 1600 cc ke atas: Rp 90.000,- d) Tarif Kendaraan Bermotor Alat Berat Traktor, Buldozer, Forklift dan sejenisnya: Rp 23.000,-
5.	Produk Layanan	1) Bukti hasil pemeriksaan cek fisik; 2) Bukti Pembayaran Kurang Bayar PKB; 3) Surat Mutasi Keluar; 4) Surat Keterangan Fiskal (SKF); 5) Surat Keterangan pengganti STNK; 6) Berkas Kendaraan Bermotor.
6.	Penanganan Pengaduan,	Secara langsung laporan dengan Petugas <i>Customer Service & Desk</i> layanan

	Saran, dan Masukan	aduan/melalui formulir isian aduan.		
		WILAYAH	CALL CENTER	SMS & <i>Whatsapp</i>
		KOTA	0274 – 562956	08112579090
		BANTUL	0274 – 367483	082241111935
		KULON PROGO	0274 – 773166	082243866668
		GUNUNG KIDUL	0274 – 391209	082237681515
		SLEMAN	08001503999	081717251041

KOMPONEN MANUFACTURING

1.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 3 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah Istimewa Jogjakarta (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 1950 Nomor 3) sebagaimana telah diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 1955 tentang Perubahan Undang-Undang Nomor 3 Jo. Nomor 19 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah Istimewa Jogjakarta (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1955 Nomor 43, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 827); 2. Undang-Undang Nomor 33 Tahun 1964 tentang Dana Pertanggungan Wajib Kecelakaan Penumpang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1964 Nomor 137, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 2720); 3. Undang-Undang Nomor 34 Tahun 1964 tentang Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1964 Nomor 138, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 2721); 4. Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1971 tentang Ketentuan Ketentuan Pokok Kearsipan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1971 Nomor 32); 5. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (lembaran Negara Tahun 1999 Nomor 42, Tambahan Lembaran Negara Nomor 4125); 6. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan
----	-------------	---

		Negara yang Bersih dan Bebas Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme (Lembaran Negara tahun 1999 Nomor 75, Tambahan Lembaran Negara Nomor 3851); 7. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 125, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4437) sebagaimana telah diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2008 tentang Perubahan Kedua Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 59, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4844); 8. Undang-Undang Nomor 11 tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4843); 9. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; 10. Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 96, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5025); 11. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038); 12. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 130, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5049); 13. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 2012 tentang Keistimewaan Daerah Istimewa Yogyakarta (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 170, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia 21 Nomor 5339); 14. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 6, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia
--	--	--

		Nomor 5494); 15. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244) sebagaimana telah diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 246); 16. Peraturan Pemerintah Nomor 31 Tahun 1950 tentang Berlakunya Undang-Undang Nomor 2, 3, 10 dan 11 Tahun 1950 (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 1950 Nomor 58); 17. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; 18. Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 1965 tentang Ketentuan-ketentuan Pelaksanaan Dana Pertanggungan Wajib Kecelakaan Penumpang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1965 Nomor 28); 19. Peraturan Pemerintah Nomor 18 tahun 1965 tentang Ketentuan-ketentuan Pelaksanaan Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1965 Nomor 29); 20. Peraturan Pemerintah Nomor 68 Tahun 1999 tentang Tata Cara Pelaksanaan Peranserta Masyarakat dalam Penyelenggaraan Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 129, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3866); 21. Peraturan Pemerintah Nomor 53 Tahun 2010 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 74, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5135); 22. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191); 23. Peraturan Presiden Nomor 5 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Kendaraan Bermotor (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 6); 24. Peraturan Pemerintah Nomor 60 Tahun 2016 tentang Jenis dan Tarif
--	--	---

		Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku pada Kepolisian Negara Republik Indonesia (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 263, Penjelasan Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5960); 25. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 15/PMK.010/2017 tentang Besar Santunan dan Iuran Wajib DanaPertanggunggunaan Kecelakaan Penumpang Alat Angkutan Penumpang Umum di Darat, Sungai/Danau, Ferry/Penyeberangan, Laut, dan Udara; 26. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 16/PMK.010/2017 tentang Besar Santunan dan Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan; 27. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 13 Tahun 2006 tentang Pedoman Pengelolaan Keuangan Daerah sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 21 Tahun 2011; 28. Peraturan Kepala Kepolisian Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2012 tentang Registrasi dan Identifikasi Kendaraan Bermotor; 29. Peraturan Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2021 tentang Registrasi dan Identifikasi Kendaraan Bermotor; 30. Instruksi Bersama MENHANKAM / Menteri Dalam Negeri dan Menteri Keuangan Nomor INS/03/M/X/1999; Nomor 29 Tahun 1999 dan Nomor 6/IMK.014/1999 tentang Pelaksanaan Sistem Administrasi Manunggal di Bawah Satu Atap dalam Penerbitan Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor, Surat Tanda Coba Kendaraan Bermotor, Tanda Nomor Kendaraan Bermotor dan Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor, Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor serta Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLLJ); 31. Surat Keputusan Bersama Kepala Kepolisian Republik Indonesia, Direktur Jenderal Pemerintahan Umum dan Otonomi Daerah Departemen Dalam Negeri dan Direktur Utama PT Jasa Raharja (Persero), Nomor: SKEP/06/X/1999; Nomor: 973-1228/1999 dan Nomor: SKEP/02/1999 tentang Pedoman Tata Laksana Sistem 23 Administrasi Manunggal di Bawah Satu Atap dalam Penerbitan Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor, Surat Tanda Coba Kendaraan Bermotor, Tanda Nomor Kendaraan Bermotor, Tanda Coba
--	--	--

		Kendaraan Bermotor dan Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor, Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor serta Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan; 32. Peraturan Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 5 Tahun 2014 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta Tahun 2014 Nomor 5, Tambahan Lembaran Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 5); 33. Peraturan Daerah Istimewa Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 1 Tahun 2018 tentang Kelembagaan Pemerintah Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta (Lembaran Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta Tahun 2018 Nomor 7, Tambahan Lembaran Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 7); 34. Peraturan Daerah Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 4 Tahun 2007 tentang Pokok-Pokok Pengelolaan Keuangan Daerah sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 11 Tahun 2008; 35. Peraturan Daerah Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 3 Tahun 2011 tentang Pajak Daerah; 36. Peraturan Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 5 Tahun 2014 tentang Pelayanan Publik; 37. Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 4 Tahun 2014 tentang Lain-lain Pendapatan Asli Daerah yang Sah; 38. Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 31 Tahun 2014 tentang Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor; 39. Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 32 Tahun 2014 tentang Pajak Kendaraan Bermotor; 40. Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 23 Tahun 2015 tentang Perubahan atas Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 32 Tahun 2014 tentang Pajak Kendaraan Bermotor; 41. Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 24 Tahun 2015 tentang Perubahan atas Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 31 Tahun 2014 tentang Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor; 42. Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 30 Tahun
--	--	---

	2015 tentang Sistem dan Prosedur Pengelolaan 24 Keuangan Daerah jo Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 124 Tahun 2015; 43. Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 123 Tahun 2015 tentang Penghapusan Piutang Pajak Kendaraan Bermotor dan Pajak Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor; 44. Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 4 Tahun 2016 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan; 45. Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 9 Tahun 2018 tentang Penghitungan Dasar Pengenaan Pajak Kendaraan Bermotor dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor; 46. Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 100 Tahun 2018 tentang Pembentukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi, dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Pada Badan Pengelola Keuangan Dan Aset; 47. Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 26 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 44 Tahun 2018 tentang Penghitungan Dasar Pengenaan Pajak Kendaraan Bermotor dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor; 48. Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 123 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi, dan Tata Kerja Badan Pengelola Keuangan Dan Aset; 49. Peraturan Bersama Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta, Kepala Kepolisian Daerah Istimewa Yogyakarta, Direktur Operasi PT Jasa Raharja (Persero), Nomor 5 Tahun 2008, Nomor B/4820/XI/2008, SKEB/XII/2008, tentang Pelayanan Prima Samsat di Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta; 50. Peraturan Pelaksanaan Pelayanan Prima Samsat Bersama Direktur Lalu Lintas Kepolisian Daerah Istimewa Yogyakarta, Kepala Dinas Pendapatan, Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Istimewa Yogyakarta, Kepala PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Yogyakarta, Nomor B/106/III/2010/DLL, Nomor 973/4792/AP, Nomor AS/2/III/2011, tentang Petunjuk Teknis Pelaksanaan Pelayanan Prima Samsat di Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta;
--	---

		51. Perjanjian Kerjasama antara Dinas Pendapatan, Pengelolaan Keuangan dan Aset Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta dengan Bank Pembangunan Daerah Propinsi Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 973/10850/AP, dan Nomor 0214/OM 0004 tentang Penerimaan Setoran Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor Bank BPD DIY.
2.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	1. Sarana Dalam melaksanakan tugas pelayanan kepada masyarakat sarana yang disediakan untuk menunjang pelayanan adalah : a. Gedung kantor dengan sarana sebagai berikut : 1) Ruang Tunggu 2) Loker/Ruang Pelayanan 3) Ruang Pertemuan 4) Loker/Ruang Layanan Informasi 5) Loker/Ruang pengaduan untuk menampung dan menyelesaikan keluhan Wajib Pajak 6) Ruang Pengendali Komputer 7) Ruang Koordinator dan Pejabat Unit Samsat 8) Ruang Workshop TNKB 9) Ruang Arsip 10) Ruang Tunggu Khusus Lansia, Ibu Hamil, dan Penyandang Cacat 11) Ruang Khusus Merokok 12) Ruang Rest Area 13) Ruang Laktasi 14) Ruang Pengurusan dan Penanganan Klaim Jasa Raharja b. Halaman Parkir Umum dan Halaman Parkir Difabel c. Tempat Cek Fisik d. Fasilitas umum yang meliputi : 1) Meja dan kursi Wajib Pajak 2) Layanan Khusus Lansia, Penyandang Cacat dan Wanita Hamil 3) Tempat Bermain Anak 26 4) Tempat Ibadah/Mushola 5) Toilet Khusus Difabel 6) Kantin 7) Ruang Fotokopi

		8) Sarana pengisian baterai HP/Charger corner 9) Kamar kecil/Toilet 10) TV hiburan 11) Jaringan Wifi 12) Kotak Saran dan Blanko Saran e. Fasilitas Khusus yang meliputi : 1) Perangkat komputer 2) Program Aplikasi Komputer 3) Closed Circuit Television (CCTV) 4) Alat Pemadam Kebakaran (APAR) 5) Rak berkas dan Exhaust fan di Ruang Arsip 6) Pengeras Suara/<i>Sound System</i> 7) Genset 2. Prasarana Dalam rangka meningkatkan pelayanan kepada masyarakat prasarana yang disediakan untuk mendukung pelayanan antara lain: a. Pelayanan dengan metode FIFO (<i>First In First Out</i>) b. Sarana pengatur masuk dan keluarnya wajib pajak sehingga tertib c. Penetapan batas waktu pelayanan Papan informasi yang berisikan denah kantor (<i>layout</i>), mekanisme dan prosedur, nama pejabat, besarnya biaya dan informasi lainnya. d. Protokol Kesehatan pencegahan Covid-19 , meliputi penyediaan tempat cuci tangan, pengecekan suhu dengan thermogun, dan penyediaan hand sanitizer di berbagai titik ruangan (baik ruang layanan maupun ruang kantor).
3.	Kompetensi Pelaksana	Kompetensi petugas yang terlibat dalam proses pemberian pelayanan di Kantor Bersama SAMSAT adalah petugas dari Kepolisian Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta, Badan Pengelola Keuangan dan Aset Daerah Istimewa Yogyakarta dan PT Jasa Raharja (Persero) Cabang Yogyakarta yang telah memiliki Surat Keputusan dari Pejabat terkait.
4.	Pengawasan Internal	1. Pengawasan oleh atasan langsung sesuai dengan tugas pokok dan fungsi serta kewenangannya. 2. Pengawasan oleh pengawas fungsional: a. Tim Teknis/Supervisi Samsat (Tim Pembina Samsat).

		b. Badan Pengelola Keuangan dan Aset Daerah Istimewa Yogyakarta (Bidang Pendapatan). c. POLRI (Pengawasan Fungsional/Supervisi dari Direktorat Lalu Lintas). d. Jasa Raharja (Satuan Pengawasan Intern).
5.	Jumlah Pelaksana	Jumlah Petugas sekurang-kurangnya: 1) Bagian Cek Fisik: 1 (satu) orang Polri dan dibantu petugas lapangan. 2) Bagian Formulir: 1 (satu) orang Polri dan dibantu petugas bagian Register. 3) Pendaftaran: 2 (dua) orang dari Polri. 4) Penetapan: 1 (satu) orang dari KPPD dan 1 (satu) orang dari Jasa Raharja. 5) Korektor: 1 (satu) orang dari KPPD dan 1 (satu) orang dari Jasa Raharja. 6) Pembayaran: 1 (satu) orang kasir dari Bank BPD DIY dan 1 (satu) orang kasir dari Bank BRI. 7) Pencetak notice pajak: 1 (satu) orang dari KPPD. 8) Penyerahan: 1 (satu) orang dari Polri. 9) Petugas Informasi dan Pengaduan: 1 (satu) orang dari Polri dan 1 (satu) orang dari KPPD.
	Jaminan Pelayanan	1) Memberikan pelayanan sesuai standar pelayanan (durasi waktu, tarif dan kualitas pelayanan). 2) Meningkatkan kinerja etika pelayanan publik (senyum, salam, sapa, sopan, santun). 3) Menanggapi setiap komplain dalam waktu 2x24 jam. 4) Menerima saran/masukan dari masyarakat untuk melaksanakan perbaikan secara terus menerus dan berkesinambungan. 5) Memberikan pelayanan khusus bagi lansia, ibu hamil dan penyandang cacat/ berkebutuhan khusus.
	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1) Memberikan kepastian hukum tentang dokumen kendaraan bermotor; 2) Memberikan kelancaran dalam pelayanan klaim asuransi maksimum 7 hari kerja; 3) Memberikan keamanan dan kenyamanan di lingkungan Kantor

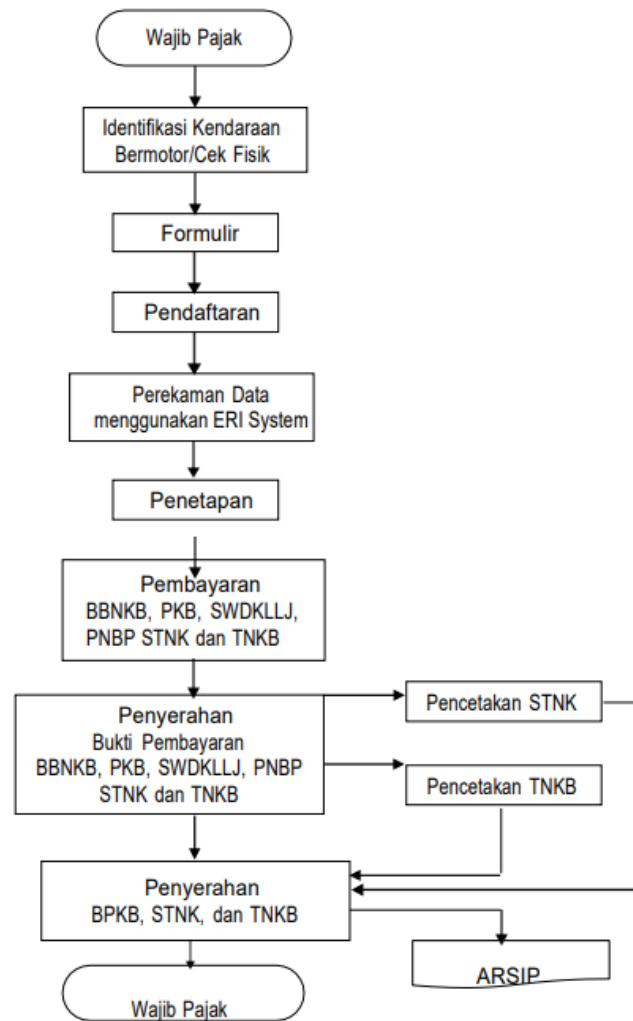
		Bersama Samsat dan tempat pelayanan unggulan; 4) Bebas dari gangguan calo/perantara; 5) Memberikan kepastian tarif PKB, BBNKB, SWDKLLJ, dan PNBP.
	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Pertemuan rutin segenap anggota Samsat setiap 1 bulan sekali untuk evaluasi penyelenggaraan pelayanan; 2. Supervisi secara berkala setahun 4 kali oleh Tim Teknis Samsat; 3. Evaluasi oleh Tim Pembina Samsat Daerah Istimewa Yogyakarta setiap 6 bulan sekali; 4. Melaporkan poin 1, 2, dan 3 kepada atasan langsung masing-masing; 5. Pelaksanaan Audit Internal dan Audit Eksternal Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 minimal 1 (satu) kali dalam setahun.
	Aksesibilitas	Fasilitas penyandang cacat Kemudahan akses transportasi
	Waktu Pelayanan	Hari Senin-Kamis pukul 08.00 WIB – 13.00 WIB Hari Jumat-Sabtu pukul 08.00 WIB – 11.00 WIB Hari Minggu dan Libur Nasional Tutup.

6. Satuan Kerja : SAMSAT DIY
 Jenis Pelayanan : Penelitian Ulang 5 Tahunan

KOMPONEN SERVICE DELIVERY

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	1) Identitas diri a) Perorangan: Identitas diri yang sah (KTP, SIM, KK, Paspor) dan bagi yang berhalangan melampirkan Surat Kuasa bermeterai cukup; b) Badan Hukum: Salinan Akte Pendirian, Keterangan Domisili, Surat Kuasa bermeterai cukup ditandatangani oleh pimpinan dan dibubuhi cap Badan Hukum yang bersangkutan; c) Instansi Pemerintah (termasuk BUMN dan BUMD): Surat Tugas/Surat Kuasa bermeterai cukup dan ditandatangani oleh pimpinan serta dibubuhi cap instansi yang bersangkutan. 2) STNK dan BPKB (Asli dan Fotokopi);
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	1) Pengisian Formulir: Wajib Pajak/Pemilik Kendaraan Bermotor melakukan pengisian data kendaraan bermotor pada formulir yang telah disediakan. 2) Cek Fisik Kendaraan Bermotor: Wajib Pajak/Pemilik Kendaraan Bermotor membawa kendaraan bermotor beserta dokumen kelengkapan (faktur dan berkas pendukung) ke bagian cek fisik untuk diperiksa dan digesek nomor rangka dan nomor mesin masing-masing 1 lembar. 3) Pembayaran PNPB: Wajib Pajak/Pemilik Kendaraan Bermotor membayar PNPB (BPKB, STNK dan TNKB) ke petugas pembayaran PNPB dan menerima Bukti Pembayaran PNPB. 4) Pendaftaran: Wajib Pajak/Pemilik Kendaraan Bermotor menyerahkan dokumen kendaraan yang telah dilengkapi dengan blanko cek fisik, formulir permohonan STNK dan nomor register (nomor polisi) yang telah didapatkan dari bagian BPKB ke bagian pendaftaran untuk diteliti. 5) Perekaman Data: Petugas melakukan perekaman data sesuai dengan dokumen kendaraan bermotor dari Wajib Pajak/Pemilik Kendaraan Bermotor

		pada data base. 6) Penetapan PKB dan SWDKLLJ: Petugas penetapan menginformasikan dan menetapkan besarnya PKB, SWDKLLJ. 7) Pembayaran PKB dan SWDKLLJ: Wajib Pajak/Pemilik Kendaraan Bermotor membayar PKB dan SWDKLLJ serta DPWKP untuk kendaraan bermotor angkutan umum sesuai dengan besarnya penetapan ke petugas pembayaran dan menerima Bukti Pembayaran. 8) Pencetakan STNK: Petugas mencetak STNK sesuai dengan rekaman data kendaraan bermotor dan menyerahkan ke petugas penyerahan. 9) Pencetakan Resi DPWKP untuk Kendaraan Bermotor Angkutan Umum: Petugas mencetak resi DPWKP sesuai dengan rekaman data kendaraan bermotor dan menyerahkan ke petugas penyerahan. 10) Pencetakan TNKB: Petugas mencetak TNKB sesuai dengan rekaman data kendaraan bermotor dan menyerahkan ke petugas penyerahan. 11) Penyerahan BPKB, STNK dan TNKB serta Resi DPWKP: Wajib Pajak/Pemilik Kendaraan Bermotor menerima BPKB, STNK dan TNKB serta resi DPWKP dari petugas penyerahan. Alur sistem, mekanisme, dan prosedur
--	--	---



Alur sistem, mekanisme, dan prosedur kendaraan bermotor angkutan umum

		<pre> graph TD A([Wajib Pajak]) --> B[Identifikasi Kendaraan Bermotor/Cek Fisik] B --> C[Formulir] C --> D[Pendaftaran] D --> E[Perekaman Data] E --> F[Penetapan] F --> G[Pembayaran BBNKB, PKB, SWDKLLJ, PNBP STNK dan TNKB] G --> H[Penyerahan Bukti Pembayaran BBNKB, PKB, SWDKLLJ, PNBP STNK dan TNKB] H --> I[Pencetakan STNK] H --> J[Pencetakan TNKB] I --> K[Penyerahan BPKB, STNK, dan TNKB] J --> K K --> L[ARSIP] K --> M([Wajib Pajak]) </pre>
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	80 menit
4.	Biaya/Tarif	1) Jenis dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang berlaku pada Polri: a) Tarif Penerbitan STNK – Roda 4 atau lebih: Rp 200.000,- – Roda 2 atau 3: Rp 100.000,- b) Tarif Penerbitan TNKB – Roda 4 atau lebih: Rp 100.000,- – Roda 2 atau 3: Rp 60.000,- c) Tarif Penerbitan BPKB – Roda 4 atau lebih: Rp 375.000,- – Roda 2 atau 3: Rp 225.000,- 2) Tarif Pajak Kendaraan Bermotor (PKB): a) Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) untuk kepemilikan pertama:

		– 1,5% untuk kendaraan bermotor bukan umum – 1% untuk kendaraan bermotor umum – 0,5% untuk kendaraan bermotor Pemerintah, TNI/POLRI, ambulan dan sosial keagamaan serta pemadam kebakaran – 0,2% untuk kendaraan bermotor alat-alat berat dan alat-alat besar b) Tarif PKB Progresif untuk kendaraan penumpang roda 4 pribadi: – 1,5% untuk kepemilikan pertama – 2% untuk kepemilikan kedua – 2,5% untuk kepemilikan ketiga – 3% untuk kepemilikan keempat – 3,5% untuk kepemilikan kelima dan seterusnya c) Model Kendaraan Bermotor yang dikenakan tarif progresif meliputi: – Sedan dan sejenisnya – Jeep dan sejenisnya – Station wagon dan sejenisnya – Minibus dan sejenisnya – Microbus – Pick up double cabin d) Kendaraan bermotor milik Badan Hukum, TNI/POLRI, Pemerintah Pusat, Pemerintah Provinsi dan Pemerintah Kabupaten/Kota tidak dikenakan Tarif Progresif. e) Pengenaan PKB Progresif atas Kepemilikan kendaraan bermotor didasarkan pada nama dan alamat yang sama. f) Penentuan urutan kepemilikan berdasarkan tanggal pendaftaran balik nama kendaraan bermotor; g) Dasar pengenaan pajak dihitung dari perkalian dua unsur pokok, yaitu Nilai Jual Kendaraan Bermotor (NJKB) dikalikan bobot. Bobot untuk KBM mobil roda tiga, Sepeda motor roda dua dan sepeda motor roda tiga: 1; sedan: 1,025; jeep dan minibus: 1,050; pick up, Blind Van dan microbus: 1,085; bus: 1,1; light truck dan truck: 1,3. h) Besaran PKB adalah perkalian antara tarif dengandasar pengenaan PKB 3) Tarif Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan a) Tarif Sepeda Motor – Sepeda motor 50 cc – ke bawah: Rp 3.000,-
--	--	--

		– Sepeda motor 50 cc - 250 cc: Rp 35.000,- – Sepeda motor 250 cc – ke atas: Rp 83.000,- b) Tarif Mobil Bukan Angkutan Umum – Pick up, Stwg, Sedan dan Jeep s.d 2400 cc: Rp 143.000,- – Bus dan Micro Bus: Rp 153.000,- – Truck, Tangki, Gandengan 2400 cc ke atas: Rp 163.000,- – Ambulance, Jenazah dan PMK: Rp 3.000,- c) Tarif Mobil Angkutan Umum – Mobil Penumpang s.d 1600 cc: Rp 73.000,- – Bus dan Micro Bus 1600 cc ke atas: Rp 90.000,- d) Tarif Kendaraan Bermotor Alat Berat Traktor, Buldozer, Forklift dan sejenisnya: Rp 23.000,																		
5.	Produk Layanan	1) Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (STNK) 2) Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (TNKB) 3) Bukti Pembayaran PKB, BBNKB dan SWDKLLJ 4) Stiker Kartu Dana SWDKLL																		
6.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	Secara langsung laporan dengan Petugas <i>Customer Service & Desk</i> layanan aduan/melalui formulir isian aduan. <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <thead> <tr> <th style="padding: 5px;">WILAYAH</th><th style="padding: 5px;">CALL CENTER</th><th style="padding: 5px;">SMS & <i>Whatsapp</i></th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="padding: 5px;">KOTA</td><td style="padding: 5px;">0274 – 562956</td><td style="padding: 5px;">08112579090</td></tr> <tr> <td style="padding: 5px;">BANTUL</td><td style="padding: 5px;">0274 – 367483</td><td style="padding: 5px;">082241111935</td></tr> <tr> <td style="padding: 5px;">KULON PROGO</td><td style="padding: 5px;">0274 – 773166</td><td style="padding: 5px;">082243866668</td></tr> <tr> <td style="padding: 5px;">GUNUNG KIDUL</td><td style="padding: 5px;">0274 – 391209</td><td style="padding: 5px;">082237681515</td></tr> <tr> <td style="padding: 5px;">SLEMAN</td><td style="padding: 5px;">08001503999</td><td style="padding: 5px;">081717251041</td></tr> </tbody> </table>	WILAYAH	CALL CENTER	SMS & <i>Whatsapp</i>	KOTA	0274 – 562956	08112579090	BANTUL	0274 – 367483	082241111935	KULON PROGO	0274 – 773166	082243866668	GUNUNG KIDUL	0274 – 391209	082237681515	SLEMAN	08001503999	081717251041
WILAYAH	CALL CENTER	SMS & <i>Whatsapp</i>																		
KOTA	0274 – 562956	08112579090																		
BANTUL	0274 – 367483	082241111935																		
KULON PROGO	0274 – 773166	082243866668																		
GUNUNG KIDUL	0274 – 391209	082237681515																		
SLEMAN	08001503999	081717251041																		

KOMPONEN MANUFACTURING

1.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 3 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah Istimewa Jogjakarta (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 1950 Nomor 3) sebagaimana telah diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 1955 tentang Perubahan Undang-Undang Nomor 3 Jo. Nomor 19 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah Istimewa
----	-------------	---

		Jogjakarta (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1955 Nomor 43, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 827); 2. Undang-Undang Nomor 33 Tahun 1964 tentang Dana Pertanggungan Wajib Kecelakaan Penumpang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1964 Nomor 137, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 2720); 3. Undang-Undang Nomor 34 Tahun 1964 tentang Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1964 Nomor 138, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 2721); 4. Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1971 tentang Ketentuan Ketentuan Pokok Kearsipan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1971 Nomor 32); 5. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (Lembaran Negara Tahun 1999 Nomor 42, Tambahan Lembaran Negara Nomor 4125); 6. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara yang Bersih dan Bebas Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme (Lembaran Negara tahun 1999 Nomor 75, Tambahan Lembaran Negara Nomor 3851); 7. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 125, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4437) sebagaimana telah diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2008 tentang Perubahan Kedua Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 59, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4844); 8. Undang-Undang Nomor 11 tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4843); 9. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; 10. Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan
--	--	---

		Angkutan Jalan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 96, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5025); 11. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038); 12. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 130, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5049); 13. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 2012 tentang Keistimewaan Daerah Istimewa Yogyakarta (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 170, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia 21 Nomor 5339); 14. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 6, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5494); 15. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244) sebagaimana telah diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 246); 16. Peraturan Pemerintah Nomor 31 Tahun 1950 tentang Berlakunya Undang-Undang Nomor 2, 3, 10 dan 11 Tahun 1950 (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 1950 Nomor 58); 17. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; 18. Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 1965 tentang Ketentuan-ketentuan Pelaksanaan Dana Pertanggungan Wajib Kecelakaan Penumpang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1965 Nomor 28); 19. Peraturan Pemerintah Nomor 18 tahun 1965 tentang Ketentuan-
--	--	--

		ketentuan Pelaksanaan Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1965 Nomor 29); 20. Peraturan Pemerintah Nomor 68 Tahun 1999 tentang Tata Cara Pelaksanaan Peranserta Masyarakat dalam Penyelenggaraan Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 129, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3866); 21. Peraturan Pemerintah Nomor 53 Tahun 2010 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 74, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5135); 22. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191); 23. Peraturan Presiden Nomor 5 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Kendaraan Bermotor (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 6); 24. Peraturan Pemerintah Nomor 60 Tahun 2016 tentang Jenis dan Tarif Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku pada Kepolisian Negara Republik Indonesia (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 263, Penjelasan Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5960); 25. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 15/PMK.010/2017 tentang Besar Santunan dan Iuran Wajib DanaPertanggunganaan Kecelakaan Penumpang Alat Angkutan Penumpang Umum di Darat, Sungai/Danau, Ferry/Penyeberangan, Laut, dan Udara; 26. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 16/PMK.010/2017 tentang Besar Santunan dan Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan; 27. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 13 Tahun 2006 tentang Pedoman Pengelolaan Keuangan Daerah sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 21 Tahun 2011; 28. Peraturan Kepala Kepolisian Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2012 tentang Registrasi dan Identifikasi Kendaraan Bermotor; 29. Peraturan Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 7 Tahun
--	--	--

		2021 tentang Registrasi dan Identifikasi Kendaraan Bermotor; 30. Instruksi Bersama MENHANKAM / Menteri Dalam Negeri dan Menteri Keuangan Nomor INS/03/M/X/1999; Nomor 29 Tahun 1999 dan Nomor 6/IMK.014/1999 tentang Pelaksanaan Sistem Administrasi Manunggal di Bawah Satu Atap dalam Penerbitan Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor, Surat Tanda Coba Kendaraan Bermotor, Tanda Nomor Kendaraan Bermotor dan Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor, Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor serta Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLLJ); 31. Surat Keputusan Bersama Kepala Kepolisian Republik Indonesia, Direktur Jenderal Pemerintahan Umum dan Otonomi Daerah Departemen Dalam Negeri dan Direktur Utama PT Jasa Raharja (Persero), Nomor: SKEP/06/X/1999; Nomor: 973-1228/1999 dan Nomor: SKEP/02/1999 tentang Pedoman Tata Laksana Sistem 23 Administrasi Manunggal di Bawah Satu Atap dalam Penerbitan Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor, Surat Tanda Coba Kendaraan Bermotor, Tanda Nomor Kendaraan Bermotor, Tanda Coba Kendaraan Bermotor dan Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor, Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor serta Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan; 32. Peraturan Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 5 Tahun 2014 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta Tahun 2014 Nomor 5, Tambahan Lembaran Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 5); 33. Peraturan Daerah Istimewa Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 1 Tahun 2018 tentang Kelembagaan Pemerintah Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta (Lembaran Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta Tahun 2018 Nomor 7, Tambahan Lembaran Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 7); 34. Peraturan Daerah Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 4 Tahun 2007 tentang Pokok-Pokok Pengelolaan Keuangan Daerah sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 11 Tahun 2008; 35. Peraturan Daerah Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 3 Tahun 2011 tentang Pajak Daerah;
--	--	--

	36. Peraturan Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 5 Tahun 2014 tentang Pelayanan Publik; 37. Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 4 Tahun 2014 tentang Lain-lain Pendapatan Asli Daerah yang Sah; 38. Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 31 Tahun 2014 tentang Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor; 39. Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 32 Tahun 2014 tentang Pajak Kendaraan Bermotor; 40. Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 23 Tahun 2015 tentang Perubahan atas Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 32 Tahun 2014 tentang Pajak Kendaraan Bermotor; 41. Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 24 Tahun 2015 tentang Perubahan atas Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 31 Tahun 2014 tentang Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor; 42. Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 30 Tahun 2015 tentang Sistem dan Prosedur Pengelolaan 24 Keuangan Daerah jo Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 124 Tahun 2015; 43. Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 123 Tahun 2015 tentang Penghapusan Piutang Pajak Kendaraan Bermotor dan Pajak Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor; 44. Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 4 Tahun 2016 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan; 45. Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 9 Tahun 2018 tentang Penghitungan Dasar Pengenaan Pajak Kendaraan Bermotor dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor; 46. Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 100 Tahun 2018 tentang Pembentukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi, dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Pada Badan Pengelola Keuangan Dan Aset; 47. Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 26 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 44 Tahun 2018 tentang Penghitungan Dasar
--	--

		Pengenaan Pajak Kendaraan Bermotor dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor; 48. Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 123 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi, dan Tata Kerja Badan Pengelola Keuangan Dan Aset; 49. Peraturan Bersama Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta, Kepala Kepolisian Daerah Istimewa Yogyakarta, Direktur Operasi PT Jasa Raharja (Persero), Nomor 5 Tahun 2008, Nomor B/4820/XI/2008, SKEB/XII/2008, tentang Pelayanan Prima Samsat di Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta; 50. Peraturan Pelaksanaan Pelayanan Prima Samsat Bersama Direktur Lalu Lintas Kepolisian Daerah Istimewa Yogyakarta, Kepala Dinas Pendapatan, Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Istimewa Yogyakarta, Kepala PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Yogyakarta, Nomor B/106/III/2010/DLL, Nomor 973/4792/AP, Nomor AS/2/III/2011, tentang Petunjuk Teknis Pelaksanaan Pelayanan Prima Samsat di Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta; 51. Perjanjian Kerjasama antara Dinas Pendapatan, Pengelolaan Keuangan dan Aset Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta dengan Bank Pembangunan Daerah Propinsi Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 973/10850/AP, dan Nomor 0214/OM 0004 tentang Penerimaan Setoran Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor Bank BPD DIY.
2.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	1. Sarana Dalam melaksanakan tugas pelayanan kepada masyarakat sarana yang disediakan untuk menunjang pelayanan adalah : a. Gedung kantor dengan sarana sebagai berikut : 1) Ruang Tunggu 2) Loker/Ruang Pelayanan 3) Ruang Pertemuan 4) Loker/Ruang Layanan Informasi 5) Loker/Ruang pengaduan untuk menampung dan menyelesaikan keluhan Wajib Pajak 6) Ruang Pengendali Komputer 7) Ruang Koordinator dan Pejabat Unit Samsat

		8) Ruang Workshop TNKB 9) Ruang Arsip 10) Ruang Tunggu Khusus Lansia, Ibu Hamil, dan Penyandang Cacat 11) Ruang Khusus Merokok 12) Ruang Rest Area 13) Ruang Laktasi 14) Ruang Pengurusan dan Penanganan Klaim Jasa Raharja b. Halaman Parkir Umum dan Halaman Parkir Difabel c. Tempat Cek Fisik d. Fasilitas umum yang meliputi : 1) Meja dan kursi Wajib Pajak 2) Layanan Khusus Lansia, Penyandang Cacat dan Wanita Hamil 3) Tempat Bermain Anak 26 4) Tempat Ibadah/Mushola 5) Toilet Khusus Difabel 6) Kantin 7) Ruang Fotokopi 8) Sarana pengisian baterai HP/Charger corner 9) Kamar kecil/Toilet 10) TV hiburan 11) Jaringan Wifi 12) Kotak Saran dan Blanko Saran e. Fasilitas Khusus yang meliputi : 1) Perangkat komputer 2) Program Aplikasi Komputer 3) Closed Circuit Television (CCTV) 4) Alat Pemadam Kebakaran (APAR) 5) Rak berkas dan Exhaust fan di Ruang Arsip 6) Pengeras Suara/<i>Sound System</i> 7) Genset 2. Prasarana Dalam rangka meningkatkan pelayanan kepada masyarakat prasarana yang disediakan untuk mendukung pelayanan antara lain: a. Pelayanan dengan metode FIFO (<i>First In First Out</i>) b. Sarana pengatur masuk dan keluarnya wajib pajak sehingga tertib
--	--	--

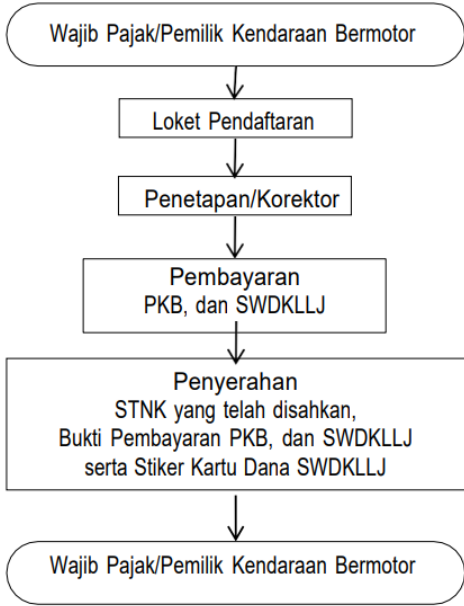
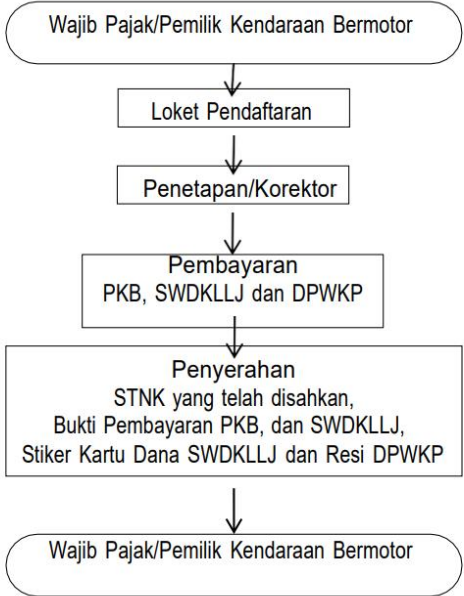
		c. Penetapan batas waktu pelayanan Papan informasi yang berisikan denah kantor (<i>layout</i>), mekanisme dan prosedur, nama pejabat, besarnya biaya dan informasi lainnya. d. Protokol Kesehatan pencegahan Covid-19 , meliputi penyediaan tempat cuci tangan, pengecekan suhu dengan thermogun, dan penyediaan hand sanitizer di berbagai titik ruangan (baik ruang layanan maupun ruang kantor).
3.	Kompetensi Pelaksana	Kompetensi petugas yang terlibat dalam proses pemberian pelayanan di Kantor Bersama SAMSAT adalah petugas dari Kepolisian Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta, Badan Pengelola Keuangan dan Aset Daerah Istimewa Yogyakarta dan PT Jasa Raharja (Persero) Cabang Yogyakarta yang telah memiliki Surat Keputusan dari Pejabat terkait.
4.	Pengawasan Internal	1. Pengawasan oleh atasan langsung sesuai dengan tugas pokok dan fungsi serta kewenangannya. 2. Pengawasan oleh pengawas fungsional: a. Tim Teknis/Supervisi Samsat (Tim Pembina Samsat). b. Badan Pengelola Keuangan dan Aset Daerah Istimewa Yogyakarta (Bidang Pendapatan). c. POLRI (Pengawasan Fungsional/Supervisi dari Direktorat Lalu Lintas). d. Jasa Raharja (Satuan Pengawasan Intern).
5.	Jumlah Pelaksana	Jumlah Petugas sekurang-kurangnya: 1) Bagian Cek Fisik: 1 (satu) orang Polri dan dibantu petugas lapangan. 2) Bagian Formulir: 1 (satu) orang Polri dan dibantu petugas bagian Register. 3) Pendaftaran: 2 (dua) orang dari Polri. 4) Penetapan: 1 (satu) orang dari KPPD dan 1 (satu) orang dari Jasa Raharja. 5) Korektor: 1 (satu) orang dari KPPD dan 1 (satu) orang dari Jasa Raharja. 6) Pembayaran: 1 (satu) orang kasir dari Bank BPD DIY dan 1 (satu) orang kasir dari Bank BRI. 7) Pencetak notice pajak: 1 (satu) orang dari KPPD. 8) Penyerahan: 1 (satu) orang dari Polri.

		9) Petugas Informasi dan Pengaduan: 1 (satu) orang dari Polri dan 1 (satu) orang dari KPPD.
	Jaminan Pelayanan	1) Memberikan pelayanan sesuai standar pelayanan (durasi waktu, tarif dan kualitas pelayanan). 2) Meningkatkan kinerja etika pelayanan publik (senyum, salam, sapa, sopan, santun). 3) Menanggapi setiap komplain dalam waktu 2x24 jam. 4) Menerima saran/masukan dari masyarakat untuk melaksanakan perbaikan secara terus menerus dan berkesinambungan. 5) Memberikan pelayanan khusus bagi lansia, ibu hamil dan penyandang cacat/ berkebutuhan khusus.
	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1) Memberikan kepastian hukum tentang dokumen kendaraan bermotor; 2) Memberikan kelancaran dalam pelayanan klaim asuransi maksimum 7 hari kerja; 3) Memberikan keamanan dan kenyamanan di lingkungan Kantor Bersama Samsat dan tempat pelayanan unggulan; 4) Bebas dari gangguan calo/perantara; 5) Memberikan kepastian tarif PKB, BBNKB, SWDKLLJ, dan PNBP.
	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Pertemuan rutin segenap anggota Samsat setiap 1 bulan sekali untuk evaluasi penyelenggaraan pelayanan; 2. Supervisi secara berkala setahun 4 kali oleh Tim Teknis Samsat; 3. Evaluasi oleh Tim Pembina Samsat Daerah Istimewa Yogyakarta setiap 6 bulan sekali; 4. Melaporkan poin 1, 2, dan 3 kepada atasan langsung masing-masing; 5. Pelaksanaan Audit Internal dan Audit Eksternal Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 minimal 1 (satu) kali dalam setahun.
	Aksesibilitas	Fasilitas penyandang cacat Kemudahan akses transportasi
	Waktu Pelayanan	Hari Senin-Kamis pukul 08.00 WIB – 13.00 WIB Hari Jumat-Sabtu pukul 08.00 WIB – 11.00 WIB Hari Minggu dan Libur Nasional Tutup.

7. Satuan Kerja : SAMSAT DIY
 Jenis Pelayanan : Pengesahan STNK Setiap Tahun

KOMPONEN *SERVICE DELIVERY*

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	1) Identitas diri a) Perorangan: Identitas diri yang sah (KTP, SIM, KK, Paspor) dan bagi yang berhalangan melampirkan Surat Kuasa bermeterai cukup; b) Badan Hukum: Salinan Akte Pendirian, Keterangan Domisili, Surat Kuasa bermeterai cukup ditandatangani oleh pimpinan dan dibubuhi cap Badan Hukum yang bersangkutan; c) Instansi Pemerintah (termasuk BUMN dan BUMD): Surat Tugas/Surat Kuasa bermeterai cukup dan ditandatangani oleh pimpinan serta dibubuhi cap instansi yang bersangkutan. 2) STNK 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: Wajib Pajak/Pemilik Kendaraan Bermotor membayar PKB dan SWDKLLJ ke petugas pembayaran sesuai dengan besarnya penetapan. 4) Penyerahan: Pemilik Kendaraan Bermotor menerima STNK yang telah disahkan, Bukti pembayaran PKB dan SWDKLLJ serta sticker Kartu Dana SWDKLLJ. Alur sistem, mekanisme, dan prosedur

		 <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> Alur sistem, mekanisme, dan prosedur Kendaraan Bermotor Angkutan Umum  <pre> graph TD A([Wajib Pajak/Pemilik Kendaraan Bermotor]) --> B[Loket Pendaftaran] B --> C[Penetapan/Korektor] C --> D[Pembayaran PKB, SWDKLLJ dan DPWKP] D --> E[Penyerahan STNK yang telah disahkan, Bukti Pembayaran PKB, dan SWDKLLJ, Stiker Kartu Dana SWDKLLJ dan Resi DPWKP] E --> F([Wajib Pajak/Pemilik Kendaraan Bermotor]) </pre>
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	60 menit
4.	Biaya/Tarif	1) Tarif Pajak Kendaraan Bermotor (PKB): a) Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) untuk kepemilikan pertama: – 1,5% untuk kendaraan bermotor bukan umum – 1% untuk kendaraan bermotor umum

		– 0,5% untuk kendaraan bermotor Pemerintah, TNI/POLRI, ambulan dan sosial keagamaan serta pemadam kebakaran – 0,2% untuk kendaraan bermotor alat-alat berat dan alat-alat besar b) Tarif PKB Progresif untuk kendaraan penumpang roda 4 pribadi: – 1,5% untuk kepemilikan pertama – 2% untuk kepemilikan kedua – 2,5% untuk kepemilikan ketiga – 3% untuk kepemilikan keempat – 3,5% untuk kepemilikan kelima dan seterusnya c) Model Kendaraan Bermotor yang dikenakan tarif progresif meliputi: – Sedan dan sejenisnya – Jeep dan sejenisnya – Station wagon dan sejenisnya – Minibus dan sejenisnya – Microbus – Pick up double cabin d) Kendaraan bermotor milik Badan Hukum, TNI/POLRI, Pemerintah Pusat, Pemerintah Provinsi dan Pemerintah Kabupaten/Kota tidak dikenakan Tarif Progresif. e) Pengenaan PKB Progresif atas Kepemilikan kendaraan bermotor didasarkan pada nama dan alamat yang sama. f) Penentuan urutan kepemilikan berdasarkan tanggal pendaftaran balik nama kendaraan bermotor; g) Dasar pengenaan pajak dihitung dari perkalian dua unsur pokok, yaitu Nilai Jual Kendaraan Bermotor (NJKB) dikalikan bobot. Bobot untuk KBM mobil roda tiga, Sepeda motor roda dua dan sepeda motor roda tiga: 1; sedan: 1,025; jeep dan minibus: 1,050; pick up, Blind Van dan microbus: 1,085; bus: 1,1; light truck dan truck: 1,3. h) Besaran PKB adalah perkalian antara tarif dengandasar pengenaan PKB 2) Tarif Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan a) Tarif Sepeda Motor – Sepeda motor 50 cc – ke bawah: Rp 3.000,- – Sepeda motor 50 cc - 250 cc: Rp 35.000,- – Sepeda motor 250 cc – ke atas: Rp 83.000,-
--	--	---

		b) Tarif Mobil Bukan Angkutan Umum – Pick up, Stwg, Sedan dan Jeep s.d 2400 cc: Rp 143.000,- – Bus dan Micro Bus: Rp 153.000,- – Truck, Tangki, Gandengan 2400 cc ke atas: Rp 163.000,- – Ambulance, Jenazah dan PMK: Rp 3.000,- c) Tarif Mobil Angkutan Umum – Mobil Penumpang s.d 1600 cc: Rp 73.000,- – Bus dan Micro Bus 1600 cc ke atas: Rp 90.000,- d) Tarif Kendaraan Bermotor Alat Berat Traktor, Buldozer, Forklift dan sejenisnya: Rp 23.000,-																		
5.	Produk Layanan	1) Bukti pembayaran PKB dan SWDKLLJ; 2) Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (STNK) yang telah dibubuhi paraf dan stempel pengesahan; 3) Stiker Kartu Dana SWDKLLJ.																		
6.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	Secara langsung laporan dengan Petugas <i>Customer Service & Desk</i> layanan aduan/melalui formulir isian aduan. <table border="1"> <thead> <tr> <th>WILAYAH</th><th>CALL CENTER</th><th>SMS & <i>Whatsapp</i></th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>KOTA</td><td>0274 – 562956</td><td>08112579090</td></tr> <tr> <td>BANTUL</td><td>0274 – 367483</td><td>082241111935</td></tr> <tr> <td>KULON PROGO</td><td>0274 – 773166</td><td>082243866668</td></tr> <tr> <td>GUNUNG KIDUL</td><td>0274 – 391209</td><td>082237681515</td></tr> <tr> <td>SLEMAN</td><td>08001503999</td><td>081717251041</td></tr> </tbody> </table>	WILAYAH	CALL CENTER	SMS & <i>Whatsapp</i>	KOTA	0274 – 562956	08112579090	BANTUL	0274 – 367483	082241111935	KULON PROGO	0274 – 773166	082243866668	GUNUNG KIDUL	0274 – 391209	082237681515	SLEMAN	08001503999	081717251041
WILAYAH	CALL CENTER	SMS & <i>Whatsapp</i>																		
KOTA	0274 – 562956	08112579090																		
BANTUL	0274 – 367483	082241111935																		
KULON PROGO	0274 – 773166	082243866668																		
GUNUNG KIDUL	0274 – 391209	082237681515																		
SLEMAN	08001503999	081717251041																		

KOMPONEN *MANUFACTURING*

1.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 3 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah Istimewa Jogjakarta (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 1950 Nomor 3) sebagaimana telah diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 1955 tentang Perubahan Undang-Undang Nomor 3 Jo. Nomor 19 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah Istimewa Jogjakarta (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1955 Nomor 43, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 827); 2. Undang-Undang Nomor 33 Tahun 1964 tentang Dana Pertanggungan Wajib Kecelakaan Penumpang (Lembaran Negara Republik Indonesia
----	-------------	---

		Tahun 1964 Nomor 137, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 2720); 3. Undang-Undang Nomor 34 Tahun 1964 tentang Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1964 Nomor 138, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 2721); 4. Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1971 tentang Ketentuan Ketentuan Pokok Kearsipan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1971 Nomor 32); 5. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (lembaran Negara Tahun 1999 Nomor 42, Tambahan Lembaran Negara Nomor 4125); 6. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara yang Bersih dan Bebas Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme (Lembaran Negara tahun 1999 Nomor 75, Tambahan Lembaran Negara Nomor 3851); 7. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 125, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4437) sebagaimana telah diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2008 tentang Perubahan Kedua Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 59, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4844); 8. Undang-Undang Nomor 11 tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4843); 9. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; 10. Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 96, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5025); 11. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
--	--	--

		(Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038); 12. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 130, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5049); 13. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 2012 tentang Keistimewaan Daerah Istimewa Yogyakarta (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 170, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia 21 Nomor 5339); 14. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 6, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5494); 15. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244) sebagaimana telah diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 246); 16. Peraturan Pemerintah Nomor 31 Tahun 1950 tentang Berlakunya Undang-Undang Nomor 2, 3, 10 dan 11 Tahun 1950 (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 1950 Nomor 58); 17. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; 18. Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 1965 tentang Ketentuan-ketentuan Pelaksanaan Dana Pertanggungan Wajib Kecelakaan Penumpang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1965 Nomor 28); 19. Peraturan Pemerintah Nomor 18 tahun 1965 tentang Ketentuan-ketentuan Pelaksanaan Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1965 Nomor 29); 20. Peraturan Pemerintah Nomor 68 Tahun 1999 tentang Tata Cara Pelaksanaan Peranserta Masyarakat dalam Penyelenggaraan Negara
--	--	---

		(Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 129, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3866); 21. Peraturan Pemerintah Nomor 53 Tahun 2010 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 74, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5135); 22. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191); 23. Peraturan Presiden Nomor 5 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Kendaraan Bermotor (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 6); 24. Peraturan Pemerintah Nomor 60 Tahun 2016 tentang Jenis dan Tarif Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku pada Kepolisian Negara Republik Indonesia (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 263, Penjelasan Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5960); 25. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 15/PMK.010/2017 tentang Besar Santunan dan Iuran Wajib DanaPertanggunggunaan Kecelakaan Penumpang Alat Angkutan Penumpang Umum di Darat, Sungai/Danau, Ferry/Penyeberangan, Laut, dan Udara; 26. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 16/PMK.010/2017 tentang Besar Santunan dan Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan; 27. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 13 Tahun 2006 tentang Pedoman Pengelolaan Keuangan Daerah sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 21 Tahun 2011; 28. Peraturan Kepala Kepolisian Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2012 tentang Registrasi dan Identifikasi Kendaraan Bermotor; 29. Peraturan Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2021 tentang Registrasi dan Identifikasi Kendaraan Bermotor; 30. Instruksi Bersama MENHANKAM / Menteri Dalam Negeri dan Menteri Keuangan Nomor INS/03/M/X/1999; Nomor 29 Tahun 1999 dan Nomor 6/IMK.014/1999 tentang Pelaksanaan Sistem
--	--	---

		Administrasi Manunggal di Bawah Satu Atap dalam Penerbitan Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor, Surat Tanda Coba Kendaraan Bermotor, Tanda Nomor Kendaraan Bermotor dan Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor, Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor serta Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLLJ); 31. Surat Keputusan Bersama Kepala Kepolisian Republik Indonesia, Direktur Jenderal Pemerintahan Umum dan Otonomi Daerah Departemen Dalam Negeri dan Direktur Utama PT Jasa Raharja (Persero), Nomor: SKEP/06/X/1999; Nomor: 973-1228/1999 dan Nomor: SKEP/02/1999 tentang Pedoman Tata Laksana Sistem 23 Administrasi Manunggal di Bawah Satu Atap dalam Penerbitan Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor, Surat Tanda Coba Kendaraan Bermotor, Tanda Nomor Kendaraan Bermotor, Tanda Coba Kendaraan Bermotor dan Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor, Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor serta Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan; 32. Peraturan Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 5 Tahun 2014 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta Tahun 2014 Nomor 5, Tambahan Lembaran Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 5); 33. Peraturan Daerah Istimewa Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 1 Tahun 2018 tentang Kelembagaan Pemerintah Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta (Lembaran Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta Tahun 2018 Nomor 7, Tambahan Lembaran Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 7); 34. Peraturan Daerah Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 4 Tahun 2007 tentang Pokok-Pokok Pengelolaan Keuangan Daerah sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 11 Tahun 2008; 35. Peraturan Daerah Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 3 Tahun 2011 tentang Pajak Daerah; 36. Peraturan Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 5 Tahun 2014 tentang Pelayanan Publik; 37. Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 4 Tahun 2014 tentang Lain-lain Pendapatan Asli Daerah yang Sah;
--	--	--

	38. Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 31 Tahun 2014 tentang Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor; 39. Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 32 Tahun 2014 tentang Pajak Kendaraan Bermotor; 40. Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 23 Tahun 2015 tentang Perubahan atas Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 32 Tahun 2014 tentang Pajak Kendaraan Bermotor; 41. Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 24 Tahun 2015 tentang Perubahan atas Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 31 Tahun 2014 tentang Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor; 42. Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 30 Tahun 2015 tentang Sistem dan Prosedur Pengelolaan 24 Keuangan Daerah jo Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 124 Tahun 2015; 43. Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 123 Tahun 2015 tentang Penghapusan Piutang Pajak Kendaraan Bermotor dan Pajak Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor; 44. Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 4 Tahun 2016 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan; 45. 45. Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 9 Tahun 2018 tentang Penghitungan Dasar Pengenaan Pajak Kendaraan Bermotor dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor; 46. Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 100 Tahun 2018 tentang Pembentukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi, dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Pada Badan Pengelola Keuangan Dan Aset; 47. Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 26 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 44 Tahun 2018 tentang Penghitungan Dasar Pengenaan Pajak Kendaraan Bermotor dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor; 48. Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 123 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi, dan
--	---

		Tata Kerja Badan Pengelola Keuangan Dan Aset; 49. Peraturan Bersama Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta, Kepala Kepolisian Daerah Istimewa Yogyakarta, Direktur Operasi PT Jasa Raharja (Persero), Nomor 5 Tahun 2008, Nomor B/4820/XI/2008, SKEB/XII/2008, tentang Pelayanan Prima Samsat di Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta; 50. Peraturan Pelaksanaan Pelayanan Prima Samsat Bersama Direktur Lalu Lintas Kepolisian Daerah Istimewa Yogyakarta, Kepala Dinas Pendapatan, Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Istimewa Yogyakarta, Kepala PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Yogyakarta, Nomor B/106/III/2010/DLL, Nomor 973/4792/AP, Nomor AS/2/III/2011, tentang Petunjuk Teknis Pelaksanaan Pelayanan Prima Samsat di Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta; 51. Perjanjian Kerjasama antara Dinas Pendapatan, Pengelolaan Keuangan dan Aset Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta dengan Bank Pembangunan Daerah Propinsi Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 973/10850/AP, dan Nomor 0214/OM 0004 tentang Penerimaan Setoran Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor Bank BPD DIY.
2.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	1. Sarana Dalam melaksanakan tugas pelayanan kepada masyarakat sarana yang disediakan untuk menunjang pelayanan adalah : a. Gedung kantor dengan sarana sebagai berikut : 1) Ruang Tunggu 2) Loker/Ruang Pelayanan 3) Ruang Pertemuan 4) Loker/Ruang Layanan Informasi 5) Loker/Ruang pengaduan untuk menampung dan menyelesaikan keluhan Wajib Pajak 6) Ruang Pengendali Komputer 7) Ruang Koordinator dan Pejabat Unit Samsat 8) Ruang Workshop TNKB 9) Ruang Arsip 10) Ruang Tunggu Khusus Lansia, Ibu Hamil, dan Penyandang Cacat 11) Ruang Khusus Merokok

		12) Ruang Rest Area 13) Ruang Laktasi 14) Ruang Pengurusan dan Penanganan Klaim Jasa Raharja b. Halaman Parkir Umum dan Halaman Parkir Difabel c. Tempat Cek Fisik d. Fasilitas umum yang meliputi : 1) Meja dan kursi Wajib Pajak 2) Layanan Khusus Lansia, Penyandang Cacat dan Wanita Hamil 3) Tempat Bermain Anak 26 4) Tempat Ibadah/Mushola 5) Toilet Khusus Difabel 6) Kantin 7) Ruang Fotokopi 8) Sarana pengisian baterai HP/Charger corner 9) Kamar kecil/Toilet 10) TV hiburan 11) Jaringan Wifi 12) Kotak Saran dan Blanko Saran e. Fasilitas Khusus yang meliputi : 1) Perangkat komputer 2) Program Aplikasi Komputer 3) Closed Circuit Television (CCTV) 4) Alat Pemadam Kebakaran (APAR) 5) Rak berkas dan Exhaust fan di Ruang Arsip 6) Pengeras Suara/<i>Sound System</i> 7) Genset 2. Prasarana Dalam rangka meningkatkan pelayanan kepada masyarakat prasarana yang disediakan untuk mendukung pelayanan antara lain: a. Pelayanan dengan metode FIFO (<i>First In First Out</i>) b. Sarana pengatur masuk dan keluarnya wajib pajak sehingga tertib c. Penetapan batas waktu pelayanan Papan informasi yang berisikan denah kantor (<i>layout</i>), mekanisme dan prosedur, nama pejabat, besarnya biaya dan informasi lainnya. d. Protokol Kesehatan pencegahan Covid-19 , meliputi penyediaan
--	--	---

		tempat cuci tangan, pengecekan suhu dengan thermogun, dan penyediaan hand sanitizer di berbagai titik ruangan (baik ruang layanan maupun ruang kantor).
3.	Kompetensi Pelaksana	Kompetensi petugas yang terlibat dalam proses pemberian pelayanan di Kantor Bersama SAMSAT adalah petugas dari Kepolisian Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta, Badan Pengelola Keuangan dan Aset Daerah Istimewa Yogyakarta dan PT Jasa Raharja (Persero) Cabang Yogyakarta yang telah memiliki Surat Keputusan dari Pejabat terkait.
4.	Pengawasan Internal	1. Pengawasan oleh atasan langsung sesuai dengan tugas pokok dan fungsi serta kewenangannya. 2. Pengawasan oleh pengawas fungsional: a. Tim Teknis/Supervisi Samsat (Tim Pembina Samsat). b. Badan Pengelola Keuangan dan Aset Daerah Istimewa Yogyakarta (Bidang Pendapatan). c. POLRI (Pengawasan Fungsional/Supervisi dari Direktorat Lalu Lintas). d. Jasa Raharja (Satuan Pengawasan Intern).
5.	Jumlah Pelaksana	Jumlah Petugas sekurang-kurangnya: 1) Pendaftaran: 1 (satu) orang dari Polri. 2) Penetapan: 1 (satu) orang dari KPPD dan 1 (satu) orang dari Jasa Raharja. 3) Korektor: 1 (satu) orang dari KPPD dan 1 (satu) orang dari Jasa Raharja. 4) Pembayaran: 1 (satu) orang kasir dari Bank BPD DIY dan 1 (satu) orang kasir dari Bank BRI. 5) Pencetak notice pajak: 1 (satu) orang dari KPPD. 6) Penyerahan: 1 (satu) orang dari Polri. 7) Petugas Informasi dan Pengaduan: 1 (satu) orang dari Polri dan 1 (satu) orang dari KPPD.
	Jaminan Pelayanan	1) Memberikan pelayanan sesuai standar pelayanan (durasi waktu, tarif dan kualitas pelayanan). 2) Meningkatkan kinerja etika pelayanan publik (senyum, salam, sapa, sopan, santun). 3) Menanggapi setiap komplain dalam waktu 2x24 jam.

		4) Menerima saran/masukan dari masyarakat untuk melaksanakan perbaikan secara terus menerus dan berkesinambungan. 5) Memberikan pelayanan khusus bagi lansia, ibu hamil dan penyandang cacat/ berkebutuhan khusus.
	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1) Memberikan kepastian hukum tentang dokumen kendaraan bermotor; 2) Memberikan kelancaran dalam pelayanan klaim asuransi maksimum 7 hari kerja; 3) Memberikan keamanan dan kenyamanan di lingkungan Kantor Bersama Samsat dan tempat pelayanan unggulan; 4) Bebas dari gangguan calo/perantara; 5) Memberikan kepastian tarif PKB, BBNKB, SWDKLLJ, dan PNPB.
	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Pertemuan rutin segenap anggota Samsat setiap 1 bulan sekali untuk evaluasi penyelenggaraan pelayanan; 2. Supervisi secara berkala setahun 4 kali oleh Tim Teknis Samsat; 3. Evaluasi oleh Tim Pembina Samsat Daerah Istimewa Yogyakarta setiap 6 bulan sekali; 4. Melaporkan poin 1, 2, dan 3 kepada atasan langsung masing-masing; 5. Pelaksanaan Audit Internal dan Audit Eksternal Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 minimal 1 (satu) kali dalam setahun.
	Aksesibilitas	Fasilitas penyandang cacat Kemudahan akses transportasi
	Waktu Pelayanan	a. Pelayanan Pajak Tahunan di Samsat Induk: Hari Senin-Kamis pukul 08.00 WIB -13.00 WIB Hari Jumat-Sabtu pukul 08.00 WIB - 11.00 WIB Hari Minggu dan Libur Nasional Tutup b. Pelayanan Pajak Tahunan Samsat Pembantu: Hari Senin-Kamis pukul 08.00 WIB -13.00 WIB Hari Jumat-Sabtu pukul 08.00 WIB - 11.00 WIB Hari Minggu dan Libur Nasional Tutup c. Pelayanan Pajak Tahunan Samsat Desa/ Kelurahan: Hari Senin-Kamis pukul 08.00 WIB -12.00 WIB

	Hari Jumat-Sabtu pukul 08.00 WIB - 11.00 WIB Hari Minggu dan Libur Nasional Tutup d. Pelayanan Pajak Tahunan Samsat Keliling : Hari Senin-Kamis pukul 08.00 WIB -12.00 WIB Hari Jumat-Sabtu pukul 08.00 WIB - 11.00 WIB Hari Minggu dan Libur Nasional Tutup e. Pelayanan Pajak Tahunan Samsat Corner : Hari Senin-Sabtu pukul 10.00 WIB -19.30 WIB Hari Minggu pukul 10.00 WIB - 14.00 WIB Libur Nasional Tutup f. Pelayanan Pajak Tahunan Mal Pelayanan Publik: Hari Senin-Kamis pukul 08.00 WIB – 12.00 WIB Hari Jumat pukul 08.00 WIB – 11.00 WIB g. Pelayanan Pajak Tahunan Samsat E-Posti : 24 Jam melalui ATM
--	--

8. Satuan Kerja : SAMSAT DIY
Jenis Pelayanan : Informasi Publik

KOMPONEN SERVICE DELIVERY

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	1) Secara Langsung (luring) Wajib Pajak yang ingin mendapatkan informasi secara langsung (tatap muka) dapat mendatangi loket informasi di Kantor Samsat Induk ataupun bertanya langsung ke petugas yang ada di titik layanan pembantu. 2) Tidak langsung (daring) Wajib pajak dapat mengakses informasi melalui media sosial, <i>wa center</i>, <i>website</i>, SIPPN, email, maupun <i>call center</i>.
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Alur sistem, mekanisme, dan prosedur <pre> graph TD A([1. Petugas pelayanan mencatat atau menerima pertanyaan wajib pajak]) --> B[2. Wajib pajak menyebutkan identitas] B --> C{3. Petugas menjawab pertanyaan} C --> A C --> D[Diproses] D --> E([4. Petugas memberikan data informasi]) E --> A E --> C </pre> Keterangan: - Wajib pajak mengajukan permintaan informasi dengan hadir di meja pelayanan informasi, kemudian petugas pelayanan mencatat atau menerima pertanyaan dari wajib pajak; - Wajib pajak menyebutkan identitas; - Petugas menjawab pertanyaan secara langsung, atau meminta staf pelayanan menyiapkan bahan-bahan lain yang dibutuhkan terkait

		dengan pertanyaan yang diajukan wajib pajak; 4. Wajib pajak menerima layanan informasi yang dibutuhkan.																		
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	Informasi dapat secara langsung diakses atau selambat-lambatnya 1 hari kerja.																		
4.	Biaya/Tarif	Informasi publik disediakan secara gratis (tidak dipungut biaya).																		
5.	Produk Layanan	Informasi kesamsatan.																		
6.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	Secara langsung laporan dengan Petugas <i>Customer Service & Desk</i> layanan aduan/melalui formulir isian aduan. <table border="1"> <thead> <tr> <th>WILAYAH</th><th>CALL CENTER</th><th>SMS & <i>Whatsapp</i></th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>KOTA</td><td>0274 - 562956</td><td>08112579090</td></tr> <tr> <td>BANTUL</td><td>0274 - 367483</td><td>082241111935</td></tr> <tr> <td>KULON PROGO</td><td>0274 - 773166</td><td>082243866668</td></tr> <tr> <td>GUNUNG KIDUL</td><td>0274 - 391209</td><td>082237681515</td></tr> <tr> <td>SLEMAN</td><td>08001503999</td><td>081717251041</td></tr> </tbody> </table>	WILAYAH	CALL CENTER	SMS & <i>Whatsapp</i>	KOTA	0274 - 562956	08112579090	BANTUL	0274 - 367483	082241111935	KULON PROGO	0274 - 773166	082243866668	GUNUNG KIDUL	0274 - 391209	082237681515	SLEMAN	08001503999	081717251041
WILAYAH	CALL CENTER	SMS & <i>Whatsapp</i>																		
KOTA	0274 - 562956	08112579090																		
BANTUL	0274 - 367483	082241111935																		
KULON PROGO	0274 - 773166	082243866668																		
GUNUNG KIDUL	0274 - 391209	082237681515																		
SLEMAN	08001503999	081717251041																		

KOMPONEN *MANUFACTURING*

1.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 3 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah Istimewa Jogjakarta (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 1950 Nomor 3) sebagaimana telah diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 1955 tentang Perubahan Undang-Undang Nomor 3 Jo. Nomor 19 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah Istimewa Jogjakarta (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1955 Nomor 43, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 827); 2. Undang-Undang Nomor 33 Tahun 1964 tentang Dana Pertanggungan Wajib Kecelakaan Penumpang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1964 Nomor 137, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 2720); 3. Undang-Undang Nomor 34 Tahun 1964 tentang Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1964 Nomor 138, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 2721);
----	-------------	---

	4. Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1971 tentang Ketentuan Ketentuan Pokok Kearsipan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1971 Nomor 32); 5. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (Lembaran Negara Tahun 1999 Nomor 42, Tambahan Lembaran Negara Nomor 4125); 6. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara yang Bersih dan Bebas Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme (Lembaran Negara tahun 1999 Nomor 75, Tambahan Lembaran Negara Nomor 3851); 7. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 125, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4437) sebagaimana telah diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2008 tentang Perubahan Kedua Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 59, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4844); 8. Undang-Undang Nomor 11 tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4843); 9. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; 10. Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 96, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5025); 11. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038); 12. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 130, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5049);
--	--

	13. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 2012 tentang Keistimewaan Daerah Istimewa Yogyakarta (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 170, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia 21 Nomor 5339); 14. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 6, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5494); 15. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244) sebagaimana telah diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 246); 16. Peraturan Pemerintah Nomor 31 Tahun 1950 tentang Berlakunya Undang-Undang Nomor 2, 3, 10 dan 11 Tahun 1950 (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 1950 Nomor 58); 17. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; 18. Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 1965 tentang Ketentuan-ketentuan Pelaksanaan Dana Pertanggungan Wajib Kecelakaan Penumpang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1965 Nomor 28); 19. Peraturan Pemerintah Nomor 18 tahun 1965 tentang Ketentuan-ketentuan Pelaksanaan Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1965 Nomor 29); 20. Peraturan Pemerintah Nomor 68 Tahun 1999 tentang Tata Cara Pelaksanaan Peranserta Masyarakat dalam Penyelenggaraan Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 129, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3866); 21. Peraturan Pemerintah Nomor 53 Tahun 2010 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 74, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5135);
--	--

	22. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191); 23. Peraturan Presiden Nomor 5 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Kendaraan Bermotor (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 6); 24. Peraturan Pemerintah Nomor 60 Tahun 2016 tentang Jenis dan Tarif Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku pada Kepolisian Negara Republik Indonesia (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 263, Penjelasan Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5960); 25. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 15/PMK.010/2017 tentang Besar Santunan dan Iuran Wajib DanaPertanggungan Kecelakaan Penumpang Alat Angkutan Penumpang Umum di Darat, Sungai/Danau, Ferry/Penyeberangan, Laut, dan Udara; 26. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 16/PMK.010/2017 tentang Besar Santunan dan Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan; 27. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 13 Tahun 2006 tentang Pedoman Pengelolaan Keuangan Daerah sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 21 Tahun 2011; 28. Peraturan Kepala Kepolisian Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2012 tentang Registrasi dan Identifikasi Kendaraan Bermotor; 29. Peraturan Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2021 tentang Registrasi dan Identifikasi Kendaraan Bermotor; 30. Instruksi Bersama MENHANKAM / Menteri Dalam Negeri dan Menteri Keuangan Nomor INS/03/M/X/1999; Nomor 29 Tahun 1999 dan Nomor 6/IMK.014/1999 tentang Pelaksanaan Sistem Administrasi Manunggal di Bawah Satu Atap dalam Penerbitan Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor, Surat Tanda Coba Kendaraan Bermotor, Tanda Nomor Kendaraan Bermotor dan Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor, Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor serta Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLLJ); 31. Surat Keputusan Bersama Kepala Kepolisian Republik Indonesia,
--	---

		Direktur Jenderal Pemerintahan Umum dan Otonomi Daerah Departemen Dalam Negeri dan Direktur Utama PT Jasa Raharja (Persero), Nomor: SKEP/06/X/1999; Nomor: 973-1228/1999 dan Nomor: SKEP/02/1999 tentang Pedoman Tata Laksana Sistem 23 Administrasi Manunggal di Bawah Satu Atap dalam Penerbitan Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor, Surat Tanda Coba Kendaraan Bermotor, Tanda Nomor Kendaraan Bermotor, Tanda Coba Kendaraan Bermotor dan Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor, Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor serta Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan; 32. Peraturan Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 5 Tahun 2014 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta Tahun 2014 Nomor 5, Tambahan Lembaran Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 5); 33. Peraturan Daerah Istimewa Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 1 Tahun 2018 tentang Kelembagaan Pemerintah Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta (Lembaran Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta Tahun 2018 Nomor 7, Tambahan Lembaran Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 7); 34. Peraturan Daerah Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 4 Tahun 2007 tentang Pokok-Pokok Pengelolaan Keuangan Daerah sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 11 Tahun 2008; 35. Peraturan Daerah Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 3 Tahun 2011 tentang Pajak Daerah; 36. Peraturan Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 5 Tahun 2014 tentang Pelayanan Publik; 37. Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 4 Tahun 2014 tentang Lain-lain Pendapatan Asli Daerah yang Sah; 38. Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 31 Tahun 2014 tentang Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor; 39. Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 32 Tahun 2014 tentang Pajak Kendaraan Bermotor; 40. Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 23 Tahun 2015 tentang Perubahan atas Peraturan Gubernur Daerah Istimewa
--	--	--

	Yogyakarta Nomor 32 Tahun 2014 tentang Pajak Kendaraan Bermotor; 41. Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 24 Tahun 2015 tentang Perubahan atas Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 31 Tahun 2014 tentang Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor; 42. Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 30 Tahun 2015 tentang Sistem dan Prosedur Pengelolaan 24 Keuangan Daerah jo Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 124 Tahun 2015; 43. Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 123 Tahun 2015 tentang Penghapusan Piutang Pajak Kendaraan Bermotor dan Pajak Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor; 44. Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 4 Tahun 2016 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan; 45. Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 9 Tahun 2018 tentang Penghitungan Dasar Pengenaan Pajak Kendaraan Bermotor dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor; 46. Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 100 Tahun 2018 tentang Pembentukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi, dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Pada Badan Pengelola Keuangan Dan Aset; 47. Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 26 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 44 Tahun 2018 tentang Penghitungan Dasar Pengenaan Pajak Kendaraan Bermotor dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor; 48. Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 123 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi, dan Tata Kerja Badan Pengelola Keuangan Dan Aset; 49. Peraturan Bersama Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta, Kepala Kepolisian Daerah Istimewa Yogyakarta, Direktur Operasi PT Jasa Raharja (Persero), Nomor 5 Tahun 2008, Nomor B/4820/XI/2008, SKEB/XII/2008, tentang Pelayanan Prima Samsat di Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta;
--	--

		50. Peraturan Pelaksanaan Pelayanan Prima Samsat Bersama Direktur Lalu Lintas Kepolisian Daerah Istimewa Yogyakarta, Kepala Dinas Pendapatan, Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Istimewa Yogyakarta, Kepala PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Yogyakarta, Nomor B/106/III/2010/DLL, Nomor 973/4792/AP, Nomor AS/2/III/2011, tentang Petunjuk Teknis Pelaksanaan Pelayanan Prima Samsat di Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta; 51. Perjanjian Kerjasama antara Dinas Pendapatan, Pengelolaan Keuangan dan Aset Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta dengan Bank Pembangunan Daerah Propinsi Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 973/10850/AP, dan Nomor 0214/OM 0004 tentang Penerimaan Setoran Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor Bank BPD DIY.
2.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	1. Sarana Dalam melaksanakan tugas pelayanan kepada masyarakat sarana yang disediakan untuk menunjang pelayanan adalah : a. Gedung kantor dengan sarana sebagai berikut : 1) Ruang Tunggu 2) Loker/Ruang Pelayanan 3) Ruang Pertemuan 4) Loker/Ruang Layanan Informasi 5) Loker/Ruang pengaduan untuk menampung dan menyelesaikan keluhan Wajib Pajak 6) Ruang Pengendali Komputer 7) Ruang Koordinator dan Pejabat Unit Samsat 8) Ruang Workshop TNKB 9) Ruang Arsip 10) Ruang Tunggu Khusus Lansia, Ibu Hamil, dan Penyandang Cacat 11) Ruang Khusus Merokok 12) Ruang Rest Area 13) Ruang Laktasi 14) Ruang Pengurusan dan Penanganan Klaim Jasa Raharja b. Halaman Parkir Umum dan Halaman Parkir Difabel c. Tempat Cek Fisik d. Fasilitas umum yang meliputi :

		1) Meja dan kursi Wajib Pajak 2) Layanan Khusus Lansia, Penyandang Cacat dan Wanita Hamil 3) Tempat Bermain Anak 26 4) Tempat Ibadah/Mushola 5) Toilet Khusus Difabel 6) Kantin 7) Ruang Fotokopi 8) Sarana pengisian baterai HP/Charger corner 9) Kamar kecil/Toilet 10) TV hiburan 11) Jaringan Wifi 12) Kotak Saran dan Blanko Saran e. Fasilitas Khusus yang meliputi : 1) Perangkat komputer 2) Program Aplikasi Komputer 3) Closed Circuit Television (CCTV) 4) Alat Pemadam Kebakaran (APAR) 5) Rak berkas dan Exhaust fan di Ruang Arsip 6) Pengeras Suara/<i>Sound System</i> 7) Genset 2. Prasarana Dalam rangka meningkatkan pelayanan kepada masyarakat prasarana yang disediakan untuk mendukung pelayanan antara lain: a. Pelayanan dengan metode FIFO (<i>First In First Out</i>) b. Sarana pengatur masuk dan keluarnya wajib pajak sehingga tertib c. Penetapan batas waktu pelayanan Papan informasi yang berisikan denah kantor (<i>layout</i>), mekanisme dan prosedur, nama pejabat, besarnya biaya dan informasi lainnya. d. Protokol Kesehatan pencegahan Covid-19 , meliputi penyediaan tempat cuci tangan, pengecekan suhu dengan thermogun, dan penyediaan hand sanitizer di berbagai titik ruangan (baik ruang layanan maupun ruang kantor).
3.	Kompetensi Pelaksana	Kompetensi petugas yang terlibat dalam proses pemberian pelayanan di Kantor Bersama SAMSAT adalah petugas dari Kepolisian Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta, Badan Pengelola Keuangan dan Aset Daerah

		Istimewa Yogyakarta dan PT Jasa Raharja (Persero) Cabang Yogyakarta yang telah memiliki Surat Keputusan dari Pejabat terkait.
4.	Pengawasan Internal	1. Pengawasan oleh atasan langsung sesuai dengan tugas pokok dan fungsi serta kewenangannya. 2. Pengawasan oleh pengawas fungsional: a. Tim Teknis/Supervisi Samsat (Tim Pembina Samsat). b. Badan Pengelola Keuangan dan Aset Daerah Istimewa Yogyakarta (Bidang Pendapatan). c. POLRI (Pengawasan Fungsional/Supervisi dari Direktorat Lalu Lintas). d. Jasa Raharja (Satuan Pengawasan Intern).
5.	Jumlah Pelaksana	Jumlah Petugas sekurang-kurangnya: 1) Petugas Informasi dan Pengaduan: 1 (satu) orang dari Polri dan 1 (satu) orang dari KPPD.
	Jaminan Pelayanan	1) Memberikan pelayanan sesuai standar pelayanan (durasi waktu, tarif dan kualitas pelayanan). 2) Meningkatkan kinerja etika pelayanan publik (senyum, salam, sapa, sopan, santun). 3) Menanggapi setiap komplain dalam waktu 2x24 jam. 4) Menerima saran/masukan dari masyarakat untuk melaksanakan perbaikan secara terus menerus dan berkesinambungan. 5) Memberikan pelayanan khusus bagi lansia, ibu hamil dan penyandang cacat/ berkebutuhan khusus.
	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1) Memberikan kepastian hukum tentang dokumen kendaraan bermotor; 2) Memberikan kelancaran dalam pelayanan klaim asuransi maksimum 7 hari kerja; 3) Memberikan keamanan dan kenyamanan di lingkungan Kantor Bersama Samsat dan tempat pelayanan unggulan; 4) Bebas dari gangguan calo/perantara; 5) Memberikan kepastian tarif PKB, BBNKB, SWDKLLJ, dan PNBP.
	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Pertemuan rutin segenap anggota Samsat setiap 1 bulan sekali untuk evaluasi penyelenggaraan pelayanan; 2. Supervisi secara berkala setahun 4 kali oleh Tim Teknis Samsat;

		3. Evaluasi oleh Tim Pembina Samsat Daerah Istimewa Yogyakarta setiap 6 bulan sekali; 4. Melaporkan poin 1, 2, dan 3 kepada atasan langsung masing-masing; 5. Pelaksanaan Audit Internal dan Audit Eksternal Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 minimal 1 (satu) kali dalam setahun.
	Aksesibilitas	Fasilitas penyandang cacat Kemudahan akses transportasi
	Waktu Pelayanan	Hari Senin-Kamis pukul 08.00 WIB – 13.00 WIB Hari Jumat-Sabtu pukul 08.00 WIB – 11.00 WIB Hari Minggu dan Libur Nasional Tutup.

9. Satuan Kerja : SAMSAT DIY

Jenis Pelayanan : Pengaduan

KOMPONEN SERVICE DELIVERY

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	1) Secara Langsung (luring) Wajib Pajak yang ingin menyampaikan aduan secara langsung (tatap muka) dapat mendatangi loket pengaduan di Kantor Samsat Induk. 2) Tidak langsung (daring) Wajib pajak dapat menyampaikan aduan melalui media sosial, <i>wa center</i>, <i>website</i>, <i>SIPP</i>N, email, maupun <i>call center</i>.
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Alur sistem, mekanisme, dan prosedur <pre>graph TD; A([1. Petugas pelayanan mencatat atau menerima pertanyaan wajib pajak]) --> B[2. Wajib pajak menyebutkan identitas]; B --> C{3. Petugas menjawab pertanyaan}; C --> D([4. Petugas memberikan data informasi]); D --> C; E[Diproses] --- C; style E fill:none,stroke:none</pre> Keterangan: 1. Wajib pajak menyampaikan pengaduan dengan hadir di meja pelayanan pengaduan, kemudian petugas pelayanan mencatat atau menerima aduan dari wajib pajak; 2. Wajib pajak menyebutkan identitas; 3. Petugas mencatat pengaduan yang telah disampaikan ke dalam buku register; 4. Petugas menyampaikan bahwa konfirmasi atas tindak lanjut pengaduan

		yang telah disampaikan akan dikirimkan kepada wajib pajak baik melalui wa center ataupun call center.																		
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	Paling lambat 5 hari kerja – 7 hari kerja sejak diterimanya permintaan oleh petugas pengelola pengaduan.																		
4.	Biaya/Tarif	Layanan pengaduan tidak dipungut biaya (gratis)																		
5.	Produk Layanan	Tanggapan pengaduan pelayanan publik																		
6.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	Secara langsung laporan dengan Petugas <i>Customer Service & Desk</i> layanan aduan/melalui formulir isian aduan. <table border="1"> <thead> <tr> <th>WILAYAH</th><th>CALL CENTER</th><th>SMS & <i>Whatsapp</i></th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>KOTA</td><td>0274 – 562956</td><td>08112579090</td></tr> <tr> <td>BANTUL</td><td>0274 – 367483</td><td>082241111935</td></tr> <tr> <td>KULON PROGO</td><td>0274 – 773166</td><td>082243866668</td></tr> <tr> <td>GUNUNG KIDUL</td><td>0274 – 391209</td><td>082237681515</td></tr> <tr> <td>SLEMAN</td><td>08001503999</td><td>081717251041</td></tr> </tbody> </table>	WILAYAH	CALL CENTER	SMS & <i>Whatsapp</i>	KOTA	0274 – 562956	08112579090	BANTUL	0274 – 367483	082241111935	KULON PROGO	0274 – 773166	082243866668	GUNUNG KIDUL	0274 – 391209	082237681515	SLEMAN	08001503999	081717251041
WILAYAH	CALL CENTER	SMS & <i>Whatsapp</i>																		
KOTA	0274 – 562956	08112579090																		
BANTUL	0274 – 367483	082241111935																		
KULON PROGO	0274 – 773166	082243866668																		
GUNUNG KIDUL	0274 – 391209	082237681515																		
SLEMAN	08001503999	081717251041																		

KOMPONEN *MANUFACTURING*

1.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 3 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah Istimewa Jogjakarta (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 1950 Nomor 3) sebagaimana telah diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 1955 tentang Perubahan Undang-Undang Nomor 3 Jo. Nomor 19 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah Istimewa Jogjakarta (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1955 Nomor 43, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 827); 2. Undang-Undang Nomor 33 Tahun 1964 tentang Dana Pertanggungan Wajib Kecelakaan Penumpang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1964 Nomor 137, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 2720); 3. Undang-Undang Nomor 34 Tahun 1964 tentang Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1964 Nomor 138, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 2721);
----	-------------	---

	4. Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1971 tentang Ketentuan Ketentuan Pokok Kearsipan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1971 Nomor 32); 5. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (Lembaran Negara Tahun 1999 Nomor 42, Tambahan Lembaran Negara Nomor 4125); 6. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara yang Bersih dan Bebas Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme (Lembaran Negara tahun 1999 Nomor 75, Tambahan Lembaran Negara Nomor 3851); 7. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 125, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4437) sebagaimana telah diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2008 tentang Perubahan Kedua Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 59, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4844); 8. Undang-Undang Nomor 11 tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4843); 9. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; 10. Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 96, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5025); 11. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038); 12. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 130, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5049);
--	--

	13. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 2012 tentang Keistimewaan Daerah Istimewa Yogyakarta (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 170, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia 21 Nomor 5339); 14. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 6, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5494); 15. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244) sebagaimana telah diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 246); 16. Peraturan Pemerintah Nomor 31 Tahun 1950 tentang Berlakunya Undang-Undang Nomor 2, 3, 10 dan 11 Tahun 1950 (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 1950 Nomor 58); 17. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; 18. Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 1965 tentang Ketentuan-ketentuan Pelaksanaan Dana Pertanggungan Wajib Kecelakaan Penumpang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1965 Nomor 28); 19. Peraturan Pemerintah Nomor 18 tahun 1965 tentang Ketentuan-ketentuan Pelaksanaan Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1965 Nomor 29); 20. Peraturan Pemerintah Nomor 68 Tahun 1999 tentang Tata Cara Pelaksanaan Peranserta Masyarakat dalam Penyelenggaraan Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 129, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3866); 21. Peraturan Pemerintah Nomor 53 Tahun 2010 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 74, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5135);
--	--

	22. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191); 23. Peraturan Presiden Nomor 5 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Kendaraan Bermotor (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 6); 24. Peraturan Pemerintah Nomor 60 Tahun 2016 tentang Jenis dan Tarif Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku pada Kepolisian Negara Republik Indonesia (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 263, Penjelasan Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5960); 25. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 15/PMK.010/2017 tentang Besar Santunan dan Iuran Wajib DanaPertanggunggunaan Kecelakaan Penumpang Alat Angkutan Penumpang Umum di Darat, Sungai/Danau, Ferry/Penyeberangan, Laut, dan Udara; 26. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 16/PMK.010/2017 tentang Besar Santunan dan Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan; 27. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 13 Tahun 2006 tentang Pedoman Pengelolaan Keuangan Daerah sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 21 Tahun 2011; 28. Peraturan Kepala Kepolisian Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2012 tentang Registrasi dan Identifikasi Kendaraan Bermotor; 29. Peraturan Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2021 tentang Registrasi dan Identifikasi Kendaraan Bermotor; 30. Instruksi Bersama MENHANKAM / Menteri Dalam Negeri dan Menteri Keuangan Nomor INS/03/M/X/1999; Nomor 29 Tahun 1999 dan Nomor 6/IMK.014/1999 tentang Pelaksanaan Sistem Administrasi Manunggal di Bawah Satu Atap dalam Penerbitan Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor, Surat Tanda Coba Kendaraan Bermotor, Tanda Nomor Kendaraan Bermotor dan Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor, Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor serta Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLLJ); 31. Surat Keputusan Bersama Kepala Kepolisian Republik Indonesia,
--	---

		Direktur Jenderal Pemerintahan Umum dan Otonomi Daerah Departemen Dalam Negeri dan Direktur Utama PT Jasa Raharja (Persero), Nomor: SKEP/06/X/1999; Nomor: 973-1228/1999 dan Nomor: SKEP/02/1999 tentang Pedoman Tata Laksana Sistem 23 Administrasi Manunggal di Bawah Satu Atap dalam Penerbitan Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor, Surat Tanda Coba Kendaraan Bermotor, Tanda Nomor Kendaraan Bermotor, Tanda Coba Kendaraan Bermotor dan Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor, Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor serta Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan; 32. Peraturan Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 5 Tahun 2014 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta Tahun 2014 Nomor 5, Tambahan Lembaran Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 5); 33. Peraturan Daerah Istimewa Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 1 Tahun 2018 tentang Kelembagaan Pemerintah Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta (Lembaran Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta Tahun 2018 Nomor 7, Tambahan Lembaran Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 7); 34. Peraturan Daerah Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 4 Tahun 2007 tentang Pokok-Pokok Pengelolaan Keuangan Daerah sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 11 Tahun 2008; 35. Peraturan Daerah Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 3 Tahun 2011 tentang Pajak Daerah; 36. Peraturan Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 5 Tahun 2014 tentang Pelayanan Publik; 37. Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 4 Tahun 2014 tentang Lain-lain Pendapatan Asli Daerah yang Sah; 38. Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 31 Tahun 2014 tentang Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor; 39. Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 32 Tahun 2014 tentang Pajak Kendaraan Bermotor; 40. Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 23 Tahun 2015 tentang Perubahan atas Peraturan Gubernur Daerah Istimewa
--	--	--

	Yogyakarta Nomor 32 Tahun 2014 tentang Pajak Kendaraan Bermotor; 41. Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 24 Tahun 2015 tentang Perubahan atas Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 31 Tahun 2014 tentang Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor; 42. Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 30 Tahun 2015 tentang Sistem dan Prosedur Pengelolaan 24 Keuangan Daerah jo Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 124 Tahun 2015; 43. Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 123 Tahun 2015 tentang Penghapusan Piutang Pajak Kendaraan Bermotor dan Pajak Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor; 44. Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 4 Tahun 2016 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan; 45. Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 9 Tahun 2018 tentang Penghitungan Dasar Pengenaan Pajak Kendaraan Bermotor dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor; 46. Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 100 Tahun 2018 tentang Pembentukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi, dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Pada Badan Pengelola Keuangan Dan Aset; 47. Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 26 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 44 Tahun 2018 tentang Penghitungan Dasar Pengenaan Pajak Kendaraan Bermotor dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor; 48. Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 123 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi, dan Tata Kerja Badan Pengelola Keuangan Dan Aset; 49. Peraturan Bersama Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta, Kepala Kepolisian Daerah Istimewa Yogyakarta, Direktur Operasi PT Jasa Raharja (Persero), Nomor 5 Tahun 2008, Nomor B/4820/XI/2008, SKEB/XII/2008, tentang Pelayanan Prima Samsat di Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta;
--	--

		50. Peraturan Pelaksanaan Pelayanan Prima Samsat Bersama Direktur Lalu Lintas Kepolisian Daerah Istimewa Yogyakarta, Kepala Dinas Pendapatan, Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Istimewa Yogyakarta, Kepala PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Yogyakarta, Nomor B/106/III/2010/DLL, Nomor 973/4792/AP, Nomor AS/2/III/2011, tentang Petunjuk Teknis Pelaksanaan Pelayanan Prima Samsat di Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta; 51. Perjanjian Kerjasama antara Dinas Pendapatan, Pengelolaan Keuangan dan Aset Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta dengan Bank Pembangunan Daerah Propinsi Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 973/10850/AP, dan Nomor 0214/OM 0004 tentang Penerimaan Setoran Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor Bank BPD DIY.
2.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	1. Sarana Dalam melaksanakan tugas pelayanan kepada masyarakat sarana yang disediakan untuk menunjang pelayanan adalah : a. Gedung kantor dengan sarana sebagai berikut : 1) Ruang Tunggu 2) Loker/Ruang Pelayanan 3) Ruang Pertemuan 4) Loker/Ruang Layanan Informasi 5) Loker/Ruang pengaduan untuk menampung dan menyelesaikan keluhan Wajib Pajak 6) Ruang Pengendali Komputer 7) Ruang Koordinator dan Pejabat Unit Samsat 8) Ruang Workshop TNKB 9) Ruang Arsip 10) Ruang Tunggu Khusus Lansia, Ibu Hamil, dan Penyandang Cacat 11) Ruang Khusus Merokok 12) Ruang Rest Area 13) Ruang Laktasi 14) Ruang Pengurusan dan Penanganan Klaim Jasa Raharja b. Halaman Parkir Umum dan Halaman Parkir Difabel c. Tempat Cek Fisik d. Fasilitas umum yang meliputi :

		1) Meja dan kursi Wajib Pajak 2) Layanan Khusus Lansia, Penyandang Cacat dan Wanita Hamil 3) Tempat Bermain Anak 26 4) Tempat Ibadah/Mushola 5) Toilet Khusus Difabel 6) Kantin 7) Ruang Fotokopi 8) Sarana pengisian baterai HP/Charger corner 9) Kamar kecil/Toilet 10) TV hiburan 11) Jaringan Wifi 12) Kotak Saran dan Blanko Saran e. Fasilitas Khusus yang meliputi : 1) Perangkat komputer 2) Program Aplikasi Komputer 3) Closed Circuit Television (CCTV) 4) Alat Pemadam Kebakaran (APAR) 5) Rak berkas dan Exhaust fan di Ruang Arsip 6) Pengeras Suara/<i>Sound System</i> 7) Genset 2. Prasarana Dalam rangka meningkatkan pelayanan kepada masyarakat prasarana yang disediakan untuk mendukung pelayanan antara lain: a. Pelayanan dengan metode FIFO (<i>First In First Out</i>) b. Sarana pengatur masuk dan keluarnya wajib pajak sehingga tertib c. Penetapan batas waktu pelayanan Papan informasi yang berisikan denah kantor (<i>layout</i>), mekanisme dan prosedur, nama pejabat, besarnya biaya dan informasi lainnya. d. Protokol Kesehatan pencegahan Covid-19 , meliputi penyediaan tempat cuci tangan, pengecekan suhu dengan thermogun, dan penyediaan hand sanitizer di berbagai titik ruangan (baik ruang layanan maupun ruang kantor).
3.	Kompetensi Pelaksana	Kompetensi petugas yang terlibat dalam proses pemberian pelayanan di Kantor Bersama SAMSAT adalah petugas dari Kepolisian Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta, Badan Pengelola Keuangan dan Aset Daerah

		Istimewa Yogyakarta dan PT Jasa Raharja (Persero) Cabang Yogyakarta yang telah memiliki Surat Keputusan dari Pejabat terkait.
4.	Pengawasan Internal	1. Pengawasan oleh atasan langsung sesuai dengan tugas pokok dan fungsi serta kewenangannya. 2. Pengawasan oleh pengawas fungsional: a. Tim Teknis/Supervisi Samsat (Tim Pembina Samsat). b. Badan Pengelola Keuangan dan Aset Daerah Istimewa Yogyakarta (Bidang Pendapatan). c. POLRI (Pengawasan Fungsional/Supervisi dari Direktorat Lalu Lintas). d. Jasa Raharja (Satuan Pengawasan Intern).
5.	Jumlah Pelaksana	Jumlah Petugas sekurang-kurangnya: 1) Petugas Informasi dan Pengaduan: 1 (satu) orang dari Polri dan 1 (satu) orang dari KPPD.
	Jaminan Pelayanan	1) Memberikan pelayanan sesuai standar pelayanan (durasi waktu, tarif dan kualitas pelayanan). 2) Meningkatkan kinerja etika pelayanan publik (senyum, salam, sapa, sopan, santun). 3) Menanggapi setiap komplain dalam waktu 2x24 jam. 4) Menerima saran/masukan dari masyarakat untuk melaksanakan perbaikan secara terus menerus dan berkesinambungan. 5) Memberikan pelayanan khusus bagi lansia, ibu hamil dan penyandang cacat/ berkebutuhan khusus.
	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1) Memberikan kepastian hukum tentang dokumen kendaraan bermotor; 2) Memberikan kelancaran dalam pelayanan klaim asuransi maksimum 7 hari kerja; 3) Memberikan keamanan dan kenyamanan di lingkungan Kantor Bersama Samsat dan tempat pelayanan unggulan; 4) Bebas dari gangguan calo/perantara; 5) Memberikan kepastian tarif PKB, BBNKB, SWDKLLJ, dan PNPB.
	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Pertemuan rutin segenap anggota Samsat setiap 1 bulan sekali untuk evaluasi penyelenggaraan pelayanan; 2. Supervisi secara berkala setahun 4 kali oleh Tim Teknis Samsat;

		3. Evaluasi oleh Tim Pembina Samsat Daerah Istimewa Yogyakarta setiap 6 bulan sekali; 4. Melaporkan poin 1, 2, dan 3 kepada atasan langsung masing-masing; 5. Pelaksanaan Audit Internal dan Audit Eksternal Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 minimal 1 (satu) kali dalam setahun.
	Aksesibilitas	Fasilitas penyandang cacat Kemudahan akses transportasi
	Waktu Pelayanan	Hari Senin-Kamis pukul 08.00 WIB – 13.00 WIB Hari Jumat-Sabtu pukul 08.00 WIB – 11.00 WIB Hari Minggu dan Libur Nasional Tutup.

PENUTUP

Berdasarkan hasil pelaksanaan Review Standar Pelayanan, beberapa hal dalam komponen service delivery dan manufacturing perlu disesuaikan dengan perkembangan keadaan kondisi saat ini serta komitmen seluruh jajaran aparatur Direktorat Lalu Lintas Kepolisian Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta, Badan Pengelola Keuangan dan Aset Daerah Istimewa Yogyakarta, dan PT Jasa Raharja (Persero) Cabang Daerah Istimewa Yogyakarta, maka disusunlah Pedoman Standar Pelayanan Kantor Bersama Daerah Istimewa Yogyakarta.

Penyusunan Standar Pelayanan ini, dalam rangka mewujudkan *Excellent Public Service* dengan senantiasa mengembangkan dan memperbaiki diri di seluruh aspek sehingga mampu mencapai kesempurnaan dalam menghasilkan kinerja dengan kualitas terbaik.

Ditetapkan di : Yogyakarta
Pada tanggal : 10 Agustus 2022

Direktur Lalu Lintas Kepolisian
Daerah Daerah Istimewa
Yogyakarta



IWAN SAKTIADI, SIK.M.H., M.Si.
Kombes Pol NRP 78091053

Kepala Badan Pengelola
Keuangan dan Aset
Daerah Istimewa Yogyakarta



WIYOS SANTOSO, S.E., M.Acc.
NIP 196802151994031005

Kepala Cabang
PT Jasa Raharja (Persero)
Daerah Istimewa Yogyakarta



TRIADI, SH
NPP 729716719



MAKLUMAT PELAYANAN

Dengan ini, kami menyatakan sanggup menyelenggarakan pelayanan sesuai standar pelayanan yang telah ditetapkan dan apabila tidak menepati janji, kami siap menerima sanksi sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Yogyakarta, 10 Agustus 2022

Direktur Lalu Lintas Kepolisian Daerah
Daerah Istimewa Yogyakarta



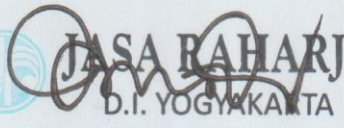
IWAN SAKTIADI, SIK.M.H., M.Si.
Kombes Pol NRP 78091053

Kepala Badan Pengelola
Keuangan dan Aset
Daerah Istimewa Yogyakarta



WIYOS SANTOSO, S.E., M.Acc.
NIP. 196802151994031005

Kepala Cabang
PT Jasa Raharja (Persero)
Daerah Istimewa Yogyakarta



JASA RAHARJA
D.I. YOGYAKARTA
TRIADI, SH
NPP. 729716719



BERITA ACARA

PENYUSUNAN STANDAR PELAYANAN

NOMOR: B/SDP-9/VIII YAN 1.2/2022

NOMOR: 065/06462/AP

NOMOR: P/23/SP/2022

Pada hari ini Rabu tanggal Sepuluh Agustus tahun Dua Ribu Dua Puluh Dua, Direktorat lalu Lintas Kepolisian Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta, Kepala Badan Pengelola Keuangan dan Aset Daerah Istimewa Yogyakarta, dan Kepala Cabang PT Jasa Raharja (Persero) bersama-sama dengan masyarakat sebagai pengguna pelayanan publik telah menyetujui Standar Pelayanan Tahun 2022 dari hasil Review Standar Pelayanan Nomor : B/249/VII/YAN.1.2/2021, Nomor: 065/04793/AP, Nomor: P/16/SP/2021 Tanggal 15 Juli 2021 yang digunakan untuk diterapkan menjadi Standar Pelayanan yang meliputi Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor yang selanjutnya akan dipublikasikan baik secara manual maupun elektronik.

Demikian Berita Acara ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Direktur Lalu Lintas Kepolisian
Daerah Daerah Istimewa
Yogyakarta

IWAN SAKTIADI, SIK.M.H., M.Si.
Kombes Pol NRP 78091053

Kepala Badan Pengelola
Keuangan dan Aset
Daerah Istimewa Yogyakarta

WIYOS SANTOSO, S.E., M.Acc.
NIP 196802151994031005

Kepala Cabang
PT Jasa Raharja (Persero)
Daerah Istimewa Yogyakarta

JASA RAHARJA
D.I. YOGYAKARTA
TRIADI, SH
NPP. 729716719