

**TAHUN
2019**



STANDAR PELAYANAN

KANTOR BERSAMA SAMSAT DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA



KANTOR BERSAMA SAMSAT DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA

Alamat Website: samsat.jogjaprov.go.id

DAFTAR ISI

	Halaman
Daftar Isi	i
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	1
 Lampiran Keputusan Bersama	
A. Pendahuluan	11
B. Standar Pelayanan	12
1. Pendaftaran Kendaraan Bermotor Baru (BN1)	25
2. Pendaftaran Kendaraan Bermotor Kedua (BN 2)	29
3. Rubah Bentuk, Ganti Warna	46
4. STNK Rusak/ Hilang	63
5. Mutasi Keluar	74
6. Penelitian Ulang 5 (Lima) Tahun	88
7. Pengesahan STNK Setiap Tahun	103
C. PENUTUP	117
D. MAKLUMAT PELAYANAN.....	118



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: Kep/7/III/2019

NOMOR: 065/01916/KPPD

NOMOR: AS/17.1/03/2019

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 berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu menetapkan Keputusan Keputusan Bersama Direktur Lalu Lintas Kepolisian Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta, Kepala Dinas Pendapatan, Pengelolaan 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.

- 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 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 Dana Pertanggung Jawaban 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. 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);

30. 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;
31. 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);
32. 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);
33. 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 No. 11 Tahun 2008;
34. Peraturan Daerah Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta

Nomor 3 Tahun 2011 tentang Pajak Daerah;

35. Peraturan Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 5 Tahun 2014 tentang Pelayanan Publik;
36. Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 4 Tahun 2014 tentang Lain-lain Pendapatan Asli Daerah yang Sah;
37. Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 4 Tahun 2016 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan;
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 Keuangan Daerah jo Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 124 Tahun 2015;
43. Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 76 Tahun 2018 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi, Dan Tata Kerja Badan Pengelola Keuangan Dan Aset;
44. 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;

45. Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 123 Tahun 2015 tentang Penghapusan Piutang Pajak Kendaraan Bermotor dan Pajak Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor;
46. Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 09 Tahun 2018 tentang Penghitungan Dasar Pengenaan Pajak Kendaraan Bermotor dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor;
47. Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 44 Tahun 2018 tentang Perubahan atas Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 09 Tahun 2018 tentang Penghitungan Dasar Pengenaan Pajak Kendaraan Bermotor dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor;
48. 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;
49. 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;
50. 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 Istimewa Yogyakarta sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak 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 penyelenggara/pelaksana dan sebagai acuan dalam penilaian kinerja pelayanan oleh pimpinan penyelenggara, aparat pengawas dan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
- KEEMPAT : Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Diktum KESATU diterapkan paling lambat 7 (tujuh) hari sejak ditetapkan.

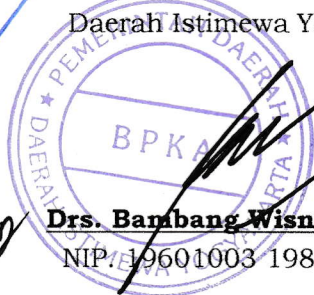
KELIMA : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di : Yogyakarta
Pada Tanggal : 1 Maret 2019



Direktur Lalu Lintas
Kepolisian Daerah
Daerah Istimewa Yogyakarta

Tri Julianto Djiatutomo, S.I.K.
Kombes Pol. NRP. 71070355



Kepala
Badan Pengelola Keuangan dan Aset
Daerah Istimewa Yogyakarta

Drs. Bambang Wisnu Handoyo
NIP. 19601003 198803 1 006



Kepala Cabang
PT Jasa Raharja (Persero)
Daerah Istimewa Yogyakarta

Akhdiyat Setya P., SH, LLM, CRMP
NPP. 820520579

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) DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA**

NOMOR: Kep/7/III/2019

NOMOR: 065/01916/KPPD

NOMOR: AS/17.1/03/2019

TANGGAL: 1 Maret 2019

**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)

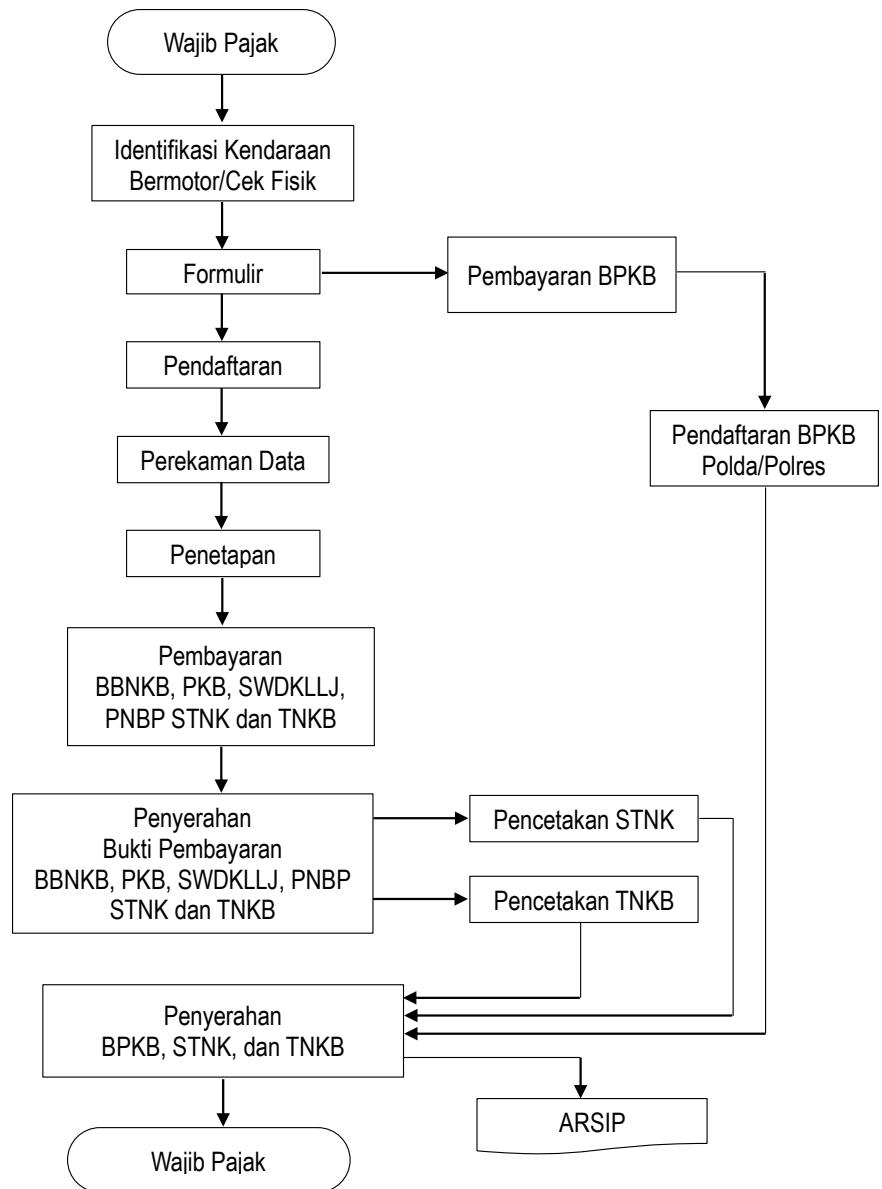
KOMPONEN SERVICE DELIVERY

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	1) Identitas diri a) Perorangan: Identitas diri yang sah (KTP, SIM, KK, Pasport) 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 ijin 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 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 SWDKLLAJ: Petugas penetapan menginformasikan dan menetapkan besarnya BBNKB, PKB, SWDKLLAJ. 8) Pembayaran BBNKB, PKB dan SWDKLLAJ: 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] F --> PBPKB[Pembayaran BPKB] P --> PD[Perekaman Data] PD --> PN[Penetapan] PN --> PBNKB[Pembayaran BBNKB, PKB, SWDKLLJ, PNBP STNK dan TNKB] PBNKB --> PBPP[Penyerahan Bukti Pembayaran BBNKB, PKB, SWDKLLJ, PNBP STNK dan TNKB] PBPP --> PSTNK[Pencetakan STNK] PBPP --> PTNKB[Pencetakan TNKB] PSTNK --> PSBKB[Penyerahan BPKB, STNK, dan TNKB] PTNKB --> PSBKB PBPKB --> PDBPKB[Pendaftaran BPKB Polda/Polres] PDBPKB --> PSBKB PSBKB --> ARSIP[ARSIP] PSBKB --> WP2([Wajib Pajak]) </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

		- 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 dengan dasar 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 pelayanan	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) Sticker Kartu Dana SWDKLLJ																		
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	Secara langsung laporan dengan Petugas Customer Service di Desk layanan aduan/melalui form isian aduan <table border="1"> <thead> <tr> <th>WILAYAH</th><th>Telepon</th><th>SMS & Whatsapp</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>KOTA</td><td>0274 - 562936</td><td>08112579090</td></tr> <tr> <td>BANTUL</td><td>0274 - 367483</td><td></td></tr> <tr> <td>KULON PROGO</td><td>0274 - 773166</td><td>082242866668</td></tr> <tr> <td>GUNUNGKIDUL</td><td>0274 - 391209</td><td></td></tr> <tr> <td>SLEMAN</td><td>0274 - 868563</td><td>081703056666</td></tr> </tbody> </table>	WILAYAH	Telepon	SMS & Whatsapp	KOTA	0274 - 562936	08112579090	BANTUL	0274 - 367483		KULON PROGO	0274 - 773166	082242866668	GUNUNGKIDUL	0274 - 391209		SLEMAN	0274 - 868563	081703056666
WILAYAH	Telepon	SMS & Whatsapp																		
KOTA	0274 - 562936	08112579090																		
BANTUL	0274 - 367483																			
KULON PROGO	0274 - 773166	082242866668																		
GUNUNGKIDUL	0274 - 391209																			
SLEMAN	0274 - 868563	081703056666																		

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 Dana Pertanggungungan 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. 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); 30. 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; 31. 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); 32. 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); 33. 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 No. 11 Tahun 2008; 34. Peraturan Daerah Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 3 Tahun 2011 tentang Pajak Daerah; 35. Peraturan Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 5 Tahun 2014 tentang Pelayanan Publik; 36. Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 4 Tahun 2014 tentang Lain-lain Pendapatan Asli Daerah yang Sah; 37. Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 31 Tahun 2014 tentang Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor; 38. Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 32 Tahun 2014 tentang Pajak Kendaraan Bermotor; 39. 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; 40. 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; 41. 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; 42. Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 123 Tahun 2015 tentang Penghapusan Piutang Pajak Kendaraan Bermotor dan Pajak Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor; 43. Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 4 Tahun 2016 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan; 44. Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 09 Tahun 2018 tentang Penghitungan Dasar Pengenaan Pajak Kendaraan Bermotor dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor; 45. Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 44 Tahun 2018 tentang Perubahan atas Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 09 Tahun 2018 tentang Penghitungan Dasar Pengenaan Pajak Kendaraan Bermotor dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor; 46. Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 76 Tahun 2018 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi, Dan Tata Kerja Badan Pengelola Keuangan Dan Aset; 47. 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; 48. 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; 49. 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; 50. 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 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 Ibadah/Mushola

		4) Kantin 5) Ruang Fotocopy 6) Sarana pengisian baterai HP/Charger corner 7) Kamar kecil/Toilet 8) TV hiburan 9) Jaringan Wifi 10) 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/Sound System 7) Genset 2. Prasarana Dalam rangka meningkatkan pelayanan kepada masyarakat prasarana yang disediakan untuk mendukung pelayanan antara lain: a. Pelayanan dengan metode FIFO (First In First Out) b. Sarana pengatur masuk dan keluarnya wajib pajak sehingga tertib c. Penetapan batas waktu pelayanan Papan informasi yang berisikan denah kantor (<i>lay out</i>), mekanisme dan prosedur, nama pejabat, besarnya biaya dan informasi lainnya.
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. Bagian Formulir: 1 (satu) orang Polri dan dibantu petugas bagian Register. 3) Pendaftaran: 2 (dua) orang dari Polri. Penetapan: 1 (satu) orang dari KPPD dan 1 (satu) orang dari Jasa Raharja. Korektor: 1 (satu) orang dari KPPD dan 1 (satu) orang dari Jasa Raharja. 6) Pembayaran: 1 (satu) orang kasir dari Bank BPD DIY. 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.
6.	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.
7.	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, SWDKLLAJ dan PNPB.
8.	Evaluasi kinerja Pelaksana	1. Pertemuan rutin segenap anggota Samsat setiap 1 bulan sekali untuk evaluasi penyelenggaraan pelayanan; 2. Seperviisi 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.
9.	Aksesibilitas	Fasilitas penyandang cacat Kemudahan akses transportasi
10.	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, Pasport) 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

		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 Panglima TNI/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
--	--	---

		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, 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 (PNBPN, 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 WSDKLLJ: Wajib Pajak/Pemilik Kendaraan Bermotor membayar BBNKB, PKB dan SWDKLLJ 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: Wajib Pajak/Pemilik Kendaraan Bermotor menerima BPKB, STNK dan TNKB dari petugas Penyerahan.
--	--	--

		Sistem, Mekanisme dan Prosedur <pre> graph TD WP1([Wajib Pajak]) --> IK[Identifikasi Kendaraan Bermotor/Cek Fisik] IK --> F[Formulir] F --> P[Pendaftaran] P --> PD[Perekaman Data] PD --> PN[Penetapan] PN --> P2[Pembayaran BBNKB, PKB, SWDKLLJ, PNPB STNK dan TNKB] P2 --> P3[Penyerahan Bukti Pembayaran BBNKB, PKB, SWDKLLJ, PNPB STNK dan TNKB] P3 --> P4[Pencetakan STNK] P3 --> P5[Pencetakan TNKB] P4 --> P6[Penyerahan BPKB, STNK, dan TNKB] P5 --> P6 P6 --> WP2([Wajib Pajak]) P6 --> ARSIP[ARSIP] F --> P7[Pembayaran BPKB] P7 --> P8[Pendaftaran BPKB Polda/Polres] P8 --> P6 </pre>
3.	Jangka waktu penyelesaian	1) Pendaftaran Kendaraan Bermotor Pindah Atas Nama Tetap Dalam Satu Wilayah 5 Hari 2) Pendaftaran Kendaraan Bermotor Balik Nama dalam Satu Wilayah 5 Hari 3) Pendaftaran Kendaraan Bermotor Mutasi Masuk 5 Hari 4) Pendaftaran Kendaraan Bermotor Hibah/Waris 14 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 - 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 kedua: - 1% untuk kendaraan bermotor bukan umum. - 1% untuk kendaraan bermotor umum. - 1% untuk kendaraan bermotor pemerintah, badan, lembaga dan TNI/POLRI. - 0,075% untuk kendaraan bermotor alat-alat berat dan alat-alat besar. b) Dasar pengenaan BBNKB adalah 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 dengan dasar 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 pelayanan	1) Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB). 2) Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (STNK). 3) Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (TNKB). 4) Bukti Lunas Pembayaran PKB/BBNKB dan SWDKLLJ. 5) Sticker Kartu Dana SWDKLLJ																		
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	Secara langsung laporan dengan Petugas Customer Service di Desk layanan aduan/melalui form 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;">Telepon</th><th style="padding: 5px;">SMS & Whatsapp</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="padding: 5px;">KOTA</td><td style="padding: 5px;">0274 - 562936</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;"></td></tr> <tr> <td style="padding: 5px;">KULON PROGO</td><td style="padding: 5px;">0274 - 773166</td><td style="padding: 5px;">082242866668</td></tr> <tr> <td style="padding: 5px;">GUNUNGKIDUL</td><td style="padding: 5px;">0274 - 391209</td><td style="padding: 5px;"></td></tr> <tr> <td style="padding: 5px;">SLEMAN</td><td style="padding: 5px;">0274 - 868563</td><td style="padding: 5px;">081703056666</td></tr> </tbody> </table>	WILAYAH	Telepon	SMS & Whatsapp	KOTA	0274 - 562936	08112579090	BANTUL	0274 - 367483		KULON PROGO	0274 - 773166	082242866668	GUNUNGKIDUL	0274 - 391209		SLEMAN	0274 - 868563	081703056666
WILAYAH	Telepon	SMS & Whatsapp																		
KOTA	0274 - 562936	08112579090																		
BANTUL	0274 - 367483																			
KULON PROGO	0274 - 773166	082242866668																		
GUNUNGKIDUL	0274 - 391209																			
SLEMAN	0274 - 868563	081703056666																		

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 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. 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); 30. 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; 31. 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); 32. 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); 33. 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 No. 11 Tahun 2008; 34. Peraturan Daerah Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 3 Tahun 2011 tentang Pajak Daerah; 35. Peraturan Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 5 Tahun 2014 tentang Pelayanan Publik; 36. Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 4 Tahun 2014 tentang Lain-lain Pendapatan Asli Daerah yang Sah; 37. Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 31 Tahun 2014 tentang Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor; 38. Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 32 Tahun 2014 tentang Pajak Kendaraan Bermotor; 39. 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; 40. 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; 41. 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; 42. Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 123 Tahun 2015 tentang Penghapusan Piutang Pajak Kendaraan Bermotor dan Pajak Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor; 43. Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 4 Tahun 2016 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan; 44. Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 09 Tahun 2018 tentang Penghitungan Dasar Pengenaan Pajak Kendaraan Bermotor dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor;
--	--	---

		45. Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 44 Tahun 2018 tentang Perubahan atas Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 09 Tahun 2018 tentang Penghitungan Dasar Pengenaan Pajak Kendaraan Bermotor dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor; 46. Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 76 Tahun 2018 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi, Dan Tata Kerja Badan Pengelola Keuangan Dan Aset; 47. 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; 48. 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; 49. 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; 50. 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	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) Loker/Ruang Layanan Informasi 4) Loker/Ruang pengaduan untuk menampung dan menyelesaikan keluhan Wajib Pajak 5) Ruang Pengendali Komputer 6) Ruang Koordinator dan Pejabat Unit Samsat 7) Ruang Workshop TNKB 8) Ruang Arsip 9) Ruang Tunggu Khusus Lansia, Ibu Hamil, dan Penyandang Cacat 10) Ruang Khusus Merokok 11) Ruang Rest Area 12) Ruang Laktasi 13) Ruang Pengurusan dan Penanganan Klaim Jasa Raharja b. Halaman Parkir 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 Ibadah/Mushola 4) Kantin 5) Ruang Fotocopy 6) Sarana pengisian baterai HP/Charger corner 7) Kamar kecil/Toilet 8) TV hiburan 9) Jaringan Wifi 10) 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/Sound System 7) Genset
--	--	--

		Prasarana Dalam rangka meningkatkan pelayanan kepada masyarakat prasarana yang disediakan untuk mendukung pelayanan antara lain: - Pelayanan dengan metode FIFO (First In First Out) - Sarana pengatur masuk dan keluarnya wajib pajak sehingga tertib - Penetapan batas waktu pelayanan Papan informasi yang berisikan denah kantor (<i>lay out</i>), mekanisme dan prosedur, nama pejabat, besarnya biaya dan informasi lainnya.
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. Korektor: 1 (satu) orang dari KPPD dan 1 (satu) orang dari Jasa Raharja. - Pembayaran: 1 (satu) orang kasir dari Bank BPD DIY. - Pencetak notice pajak: 1 (satu) orang dari KPPD. - Penyerahan: 1 (satu) orang dari Polri. - Petugas Informasi dan Pengaduan: 1 (satu) orang dari Polri dan 1 (satu) orang dari KPPD.

6.	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.
7.	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, SWDKLLAJ dan PNPB.
8.	Evaluasi kinerja Pelaksana	1) Pertemuan rutin segenap anggota Samsat setiap 1 bulan sekali untuk evaluasi penyelenggaraan pelayanan; 2) Seperviisi 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.
9.	Aksesibilitas	Fasilitas penyandang cacat Kemudahan akses transportasi
10.	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, Pasport) 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/import harus memiliki invoerpas 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: 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 dan STNK) 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 SWDKLLAJ: Petugas penetapan menginformasikan dan menetapkan besarnya PKB dan SWDKLLAJ sesuai dengan perubahan bentuk atau fungsi atau mesin yang baru. 8) Pembayaran PKB dan SWDKLLAJ: Wajib Pajak/Pemilik Kendaraan Bermotor membayar PKB dan SWDKLLAJ 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.

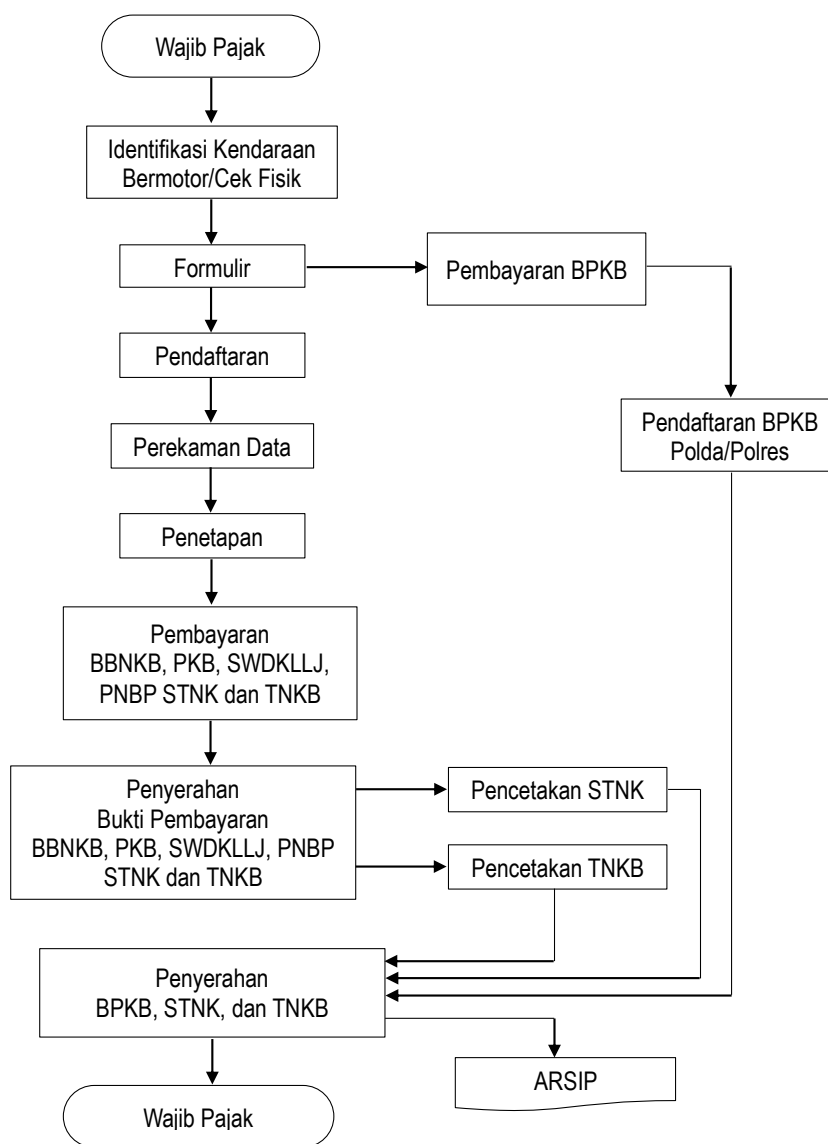
10) Pencetakan TNKB:

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

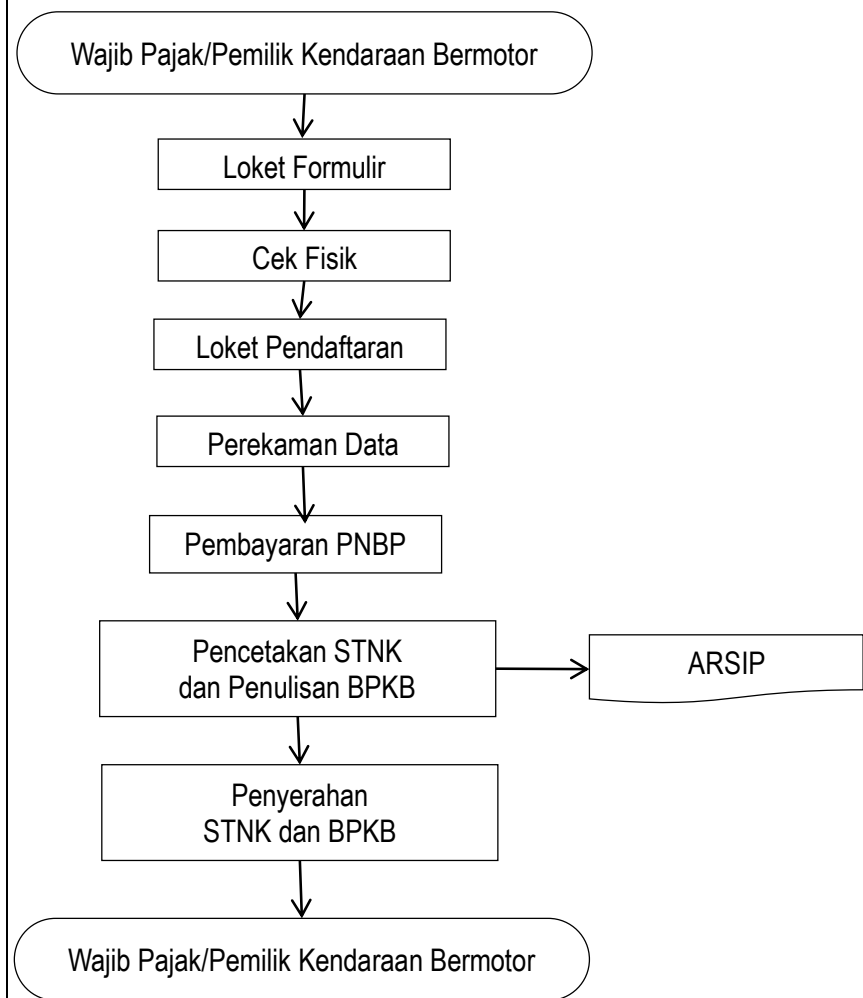
11) Penyerahan BPKB, STNK dan TNKB serta Resi DPWKP:

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 ganti warna)



		Alur Sistem, Mekanisme dan Prosedur Kendaraan Bermotor Angkutan Umum <pre> graph TD WP1([Wajib Pajak]) --> IKBF[Identifikasi Kendaraan Bermotor/Cek Fisik] IKBF --> F[Formulir] F --> PBP[Pembayaran BPKB] F --> P[Pendaftaran] P --> PD[Perekaman Data] PD --> PN[Penetapan] PN --> P2[Pembayaran BBNKB, PKB, SWDKLLJ, PNBP STNK dan TNKB] P2 --> PBP2[Penyerahan Bukti Pembayaran BBNKB, PKB, SWDKLLJ, PNBP STNK dan TNKB] PBP2 --> PSTNK[Pencetakan STNK] PBP2 --> PTNKB[Pencetakan TNKB] PSTNK --> P3[Penyerahan BPKB, STNK, dan TNKB] PTNKB --> P3 PBP --> P4[Pendaftaran BPKB Polda/Polres] P4 --> P3 P3 --> WP2([Wajib Pajak]) P3 --> 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:

		- 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 BBNKB ubah bentuk: - Untuk mobil beban/mobil barang sebesar 10% dari nilai jual untuk ubah bentuk; - Untuk mobil penumpang sebesar 10% dari selisih antara nilai jual setelah dan sebelum mengalami perubahan. b) Tarif tambahan BBN ganti mesin adalah 10% dari nilai jual mesin pengganti. c) Dasar pengenaan BBNKB adalah NJKB d) 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 dengan dasar pengenaan PKB 1) 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, bulldozer, forklift dan sejenisnya: Rp 23.000,-
5.	Produk pelayanan	1) Perubahan Identitas pada Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB) 2) Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (STNK).

		3) Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (TNKB). 4) Bukti Lunas Pembayaran PKB/BBNKB dan SWDKLLJ.																		
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	Secara langsung laporan dengan Petugas Customer Service di Desk layanan aduan/melalui form isian aduan <table border="1"> <thead> <tr> <th>WILAYAH</th><th>Telepon</th><th>SMS & Whatsapp</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>KOTA</td><td>0274 - 562936</td><td>08112579090</td></tr> <tr> <td>BANTUL</td><td>0274 - 367483</td><td></td></tr> <tr> <td>KULON PROGO</td><td>0274 - 773166</td><td>082242866668</td></tr> <tr> <td>GUNUNGKIDUL</td><td>0274 - 391209</td><td></td></tr> <tr> <td>SLEMAN</td><td>0274 - 868563</td><td>081703056666</td></tr> </tbody> </table>	WILAYAH	Telepon	SMS & Whatsapp	KOTA	0274 - 562936	08112579090	BANTUL	0274 - 367483		KULON PROGO	0274 - 773166	082242866668	GUNUNGKIDUL	0274 - 391209		SLEMAN	0274 - 868563	081703056666
WILAYAH	Telepon	SMS & Whatsapp																		
KOTA	0274 - 562936	08112579090																		
BANTUL	0274 - 367483																			
KULON PROGO	0274 - 773166	082242866668																		
GUNUNGKIDUL	0274 - 391209																			
SLEMAN	0274 - 868563	081703056666																		

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 Dana Pertanggungungan 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. 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); 30. 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; 31. 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); 32. 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); 33. 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 No. 11 Tahun 2008; 34. Peraturan Daerah Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 3 Tahun 2011 tentang Pajak Daerah; 35. Peraturan Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 5 Tahun 2014 tentang Pelayanan Publik; 36. Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 4 Tahun 2014 tentang Lain-lain Pendapatan Asli Daerah yang Sah; 37. Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 31 Tahun 2014 tentang Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor; 38. Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 32 Tahun 2014 tentang Pajak Kendaraan Bermotor; 39. 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; 40. 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; 41. 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; 42. Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 123 Tahun 2015 tentang Penghapusan Piutang Pajak Kendaraan Bermotor dan Pajak Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor; 43. Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 4 Tahun 2016 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan; 44. Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 09 Tahun 2018 tentang Penghitungan Dasar Pengenaan Pajak Kendaraan Bermotor dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor; 45. Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 44 Tahun 2018 tentang Perubahan atas Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 09 Tahun 2018 tentang Penghitungan Dasar Pengenaan Pajak Kendaraan Bermotor dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor; 46. Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 76 Tahun 2018 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi, Dan Tata Kerja Badan Pengelola Keuangan Dan Aset; 47. 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; 48. 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; 49. 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; 50. 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	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) Loker/Ruang Layanan Informasi 4) Loker/Ruang pengaduan untuk menampung dan menyelesaikan keluhan Wajib Pajak 5) Ruang Pengendali Komputer 6) Ruang Koordinator dan Pejabat Unit Samsat 7) Ruang Workshop TNKB 8) Ruang Arsip 9) Ruang Tunggu Khusus Lansia, Ibu Hamil, dan Penyandang Cacat 10) Ruang Khusus Merokok 11) Ruang Rest Area 12) Ruang Laktasi 13) Ruang Pengurusan dan Penanganan Klaim Jasa Raharja b. Halaman Parkir 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 Ibadah/Mushola 4) Kantin 5) Ruang Fotocopy 6) Sarana pengisian baterai HP/Charger corner 7) Kamar kecil/Toilet 8) TV hiburan

		9) Jaringan Wifi 10) 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/Sound System 7) Genset Prasarana Dalam rangka meningkatkan pelayanan kepada masyarakat prasarana yang disediakan untuk mendukung pelayanan antara lain: a. Pelayanan dengan metode FIFO (First In First Out) b. Sarana pengatur masuk dan keluarnya wajib pajak sehingga tertib c. Penetapan batas waktu pelayanan Papan informasi yang berisikan denah kantor (<i>lay out</i>), mekanisme dan prosedur, nama pejabat, besarnya biaya dan informasi lainnya.
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. Penetapan: 1 (satu) orang dari KPPD dan 1 (satu) orang dari Jasa Raharja. Korektor: 1 (satu) orang dari KPPD dan 1 (satu) orang dari Jasa Raharja. 6) Pembayaran: 1 (satu) orang kasir dari Bank BPD DIY. 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.
6.	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.
7.	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, SWDKLLAJ dan PNPB.
8.	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.

9.	Aksesibilitas	Fasilitas penyandang cacat Kemudahan akses transportasi
10.	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, Pasport) dan bagi yang berhalangan melampirkan Surat Kuasa bermeterai cukup; b) Badan Hukum: Salinan Akte Pendirian, Keterangan Domisili, Surat Kuasa bermeterai cukup ditandatangani oleh pemimpin dan dibubuhi cap Badan Hukum yang bersangkutan; c) Instansi Pemerintah (termasuk BUMN dan BUMD): Surat Tugas / Surat Kuasa bermeterai cukup dan ditandatangani oleh pemimpin 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 PNBPN (STNK). Pemilik Kendaraan Bermotor menerima Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (STNK) 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 PNBPN (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	Jenis dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang berlaku pada Polri: Tarif Penerbitan STNK: – Roda 4 atau lebih: Rp 200.000,- – Roda 2 atau 3: Rp 100.000,-
5.	Produk pelayanan	1). Surat Tanda Kendaraan Bermotor (STNK)

6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	Secara langsung laporan dengan Petugas Customer Service di Desk layanan aduan/melalui form isian aduan		
		WILAYAH	Telepon	SMS & Whatsapp
		KOTA	0274 - 562936	08112579090
		BANTUL	0274 - 367483	
		KULON PROGO	0274 - 773166	082242866668
		GUNUNGKIDUL	0274 - 391209	
		SLEMAN	0274 - 868563	081703056666

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 Dana Pertanggunggunaan 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. 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); 30. 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; 31. 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); 32.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); 33.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 No. 11 Tahun 2008; 34.Peraturan Daerah Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 3 Tahun 2011 tentang Pajak Daerah; 35.Peraturan Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 5 Tahun 2014 tentang Pelayanan Publik; 36.Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 4 Tahun 2014 tentang Lain-lain Pendapatan Asli Daerah yang Sah; 37.Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 32 Tahun 2014 tentang Pajak Kendaraan Bermotor; 38.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; 39.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; 40.Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 123 Tahun 2015 tentang Penghapusan Piutang Pajak Kendaraan Bermotor dan Pajak Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor; 41.Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 4 Tahun 2016 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan;
--	--	--

		42. Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 09 Tahun 2018 tentang Penghitungan Dasar Pengenaan Pajak Kendaraan Bermotor dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor; 43. Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 44 Tahun 2018 tentang Perubahan atas Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 09 Tahun 2018 tentang Penghitungan Dasar Pengenaan Pajak Kendaraan Bermotor dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor; 44. Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 76 Tahun 2018 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi, Dan Tata Kerja Badan Pengelola Keuangan Dan Aset; 45. 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; 46. 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; 47. 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; 48. 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	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 Arsip 9) Ruang Tunggu Khusus Lansia, Ibu Hamil, dan Penyandang Cacat 10) Ruang Khusus Merokok 11) Ruang Rest Area 12) Ruang Laktasi b. Halaman Parkir 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 Ibadah/Mushola 4) Kantin 5) Ruang Fotocopy 6) Sarana pengisian baterai HP/Charger corner 7) Kamar kecil/Toilet 8) TV hiburan 9) Jaringan Wifi 10) 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/Sound System 7) Genset
--	--	---

		Prasarana Dalam rangka meningkatkan pelayanan kepada masyarakat prasarana yang disediakan untuk mendukung pelayanan antara lain: - Pelayanan dengan metode FIFO (First In First Out) - Sarana pengatur masuk dan keluarnya wajib pajak sehingga tertib - Penetapan batas waktu pelayanan Papan informasi yang berisikan denah kantor (<i>lay out</i>), mekanisme dan prosedur, nama pejabat, besarnya biaya dan informasi lainnya.
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. Korektor: 1 (satu) orang dari KPPD dan 1 (satu) orang dari Jasa Raharja. - Pembayaran: 1 (satu) orang kasir dari Bank BPD DIY. - Pencetak notice pajak: 1 (satu) orang dari KPPD. - Penyerahan: 1 (satu) orang dari Polri. - Petugas Informasi dan Pengaduan: 1 (satu) orang dari Polri dan 1 (satu) orang dari KPPD.

6.	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.
7.	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, SWDKLLAJ dan PNPB.
8.	Evaluasi kinerja Pelaksana	1) Pertemuan rutin segenap anggota Samsat setiap 1 bulan sekali untuk evaluasi penyelenggaraan pelayanan; 2) Seperviisi 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.
9.	Aksesibilitas	Fasilitas penyandang cacat Kemudahan akses transportasi
10.	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, Pasport) 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 nomor mesin 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.

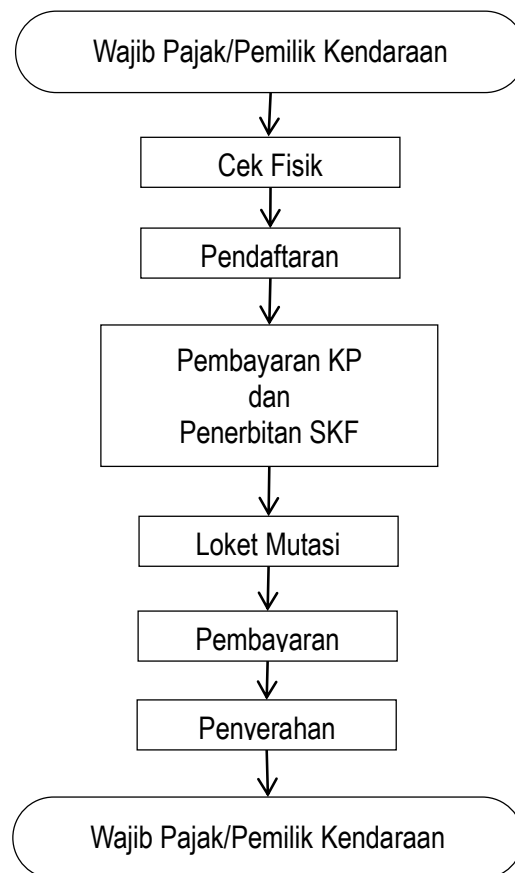
3) Layanan Surat Keterangan Fiskal (SKF)

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 PNPB 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	2) Jenis dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang berlaku pada Polri: Tarif Penerbitan Surat Mutasi Keluar - Roda 4 atau lebih: Rp 250.000,- - Roda 2 atau 3: Rp 150.000,- 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 dengan dasar 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, bulldozer, forklift dan sejenisnya: Rp 23.000,-
5.	Produk pelayanan	1) Bukti hasil pemeriksaan cek fisik

		2) Bukti Pembayaran Kurang Bayar PKB 3) Surat Mutasi Keluar 4) Surat Keterangan Fiscal (SKF) 5) Surat keterangan pengganti STNK 6) Berkas Kendaraan Bermotor																		
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	Secara langsung laporan dengan Petugas Customer Service di Desk layanan aduan/melalui form isian aduan <table border="1"> <thead> <tr> <th>WILAYAH</th><th>Telepon</th><th>SMS & Whatsapp</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>KOTA</td><td>0274 - 562936</td><td>08112579090</td></tr> <tr> <td>BANTUL</td><td>0274 - 367483</td><td></td></tr> <tr> <td>KULON PROGO</td><td>0274 - 773166</td><td>082242866668</td></tr> <tr> <td>GUNUNGKIDUL</td><td>0274 - 391209</td><td></td></tr> <tr> <td>SLEMAN</td><td>0274 - 868563</td><td>081703056666</td></tr> </tbody> </table>	WILAYAH	Telepon	SMS & Whatsapp	KOTA	0274 - 562936	08112579090	BANTUL	0274 - 367483		KULON PROGO	0274 - 773166	082242866668	GUNUNGKIDUL	0274 - 391209		SLEMAN	0274 - 868563	081703056666
WILAYAH	Telepon	SMS & Whatsapp																		
KOTA	0274 - 562936	08112579090																		
BANTUL	0274 - 367483																			
KULON PROGO	0274 - 773166	082242866668																		
GUNUNGKIDUL	0274 - 391209																			
SLEMAN	0274 - 868563	081703056666																		

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 Pertanggungjawaban 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 Pertanggungungan 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. 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); 30. 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; 31. 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); 32. 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); 33. 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 No. 11 Tahun 2008; 34. Peraturan Daerah Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 3 Tahun 2011 tentang Pajak Daerah; 35. Peraturan Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 5 Tahun 2014 tentang Pelayanan Publik; 36. Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 4 Tahun 2014 tentang Lain-lain Pendapatan Asli Daerah yang Sah; 37. Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 32 Tahun 2014 tentang Pajak Kendaraan Bermotor; 38. 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; 39. 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; 40. Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor
--	--	---

		123 Tahun 2015 tentang Penghapusan Piutang Pajak Kendaraan Bermotor dan Pajak Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor; 41. Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 4 Tahun 2016 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan; 42. Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 09 Tahun 2018 tentang Penghitungan Dasar Pengenaan Pajak Kendaraan Bermotor dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor; 43. Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 44 Tahun 2018 tentang Perubahan atas Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 09 Tahun 2018 tentang Penghitungan Dasar Pengenaan Pajak Kendaraan Bermotor dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor; 44. Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 76 Tahun 2018 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi, Dan Tata Kerja Badan Pengelola Keuangan Dan Aset; 45. 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; 46. 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; 47. 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; 48. 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	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) Loker/Ruang Layanan Informasi 4) Loker/Ruang pengaduan untuk menampung dan menyelesaikan keluhan Wajib Pajak 5) Ruang Pengendali Komputer 6) Ruang Koordinator dan Pejabat Unit Samsat 7) Ruang Workshop TNKB 8) Ruang Arsip 9) Ruang Tunggu Khusus Lansia, Ibu Hamil, dan Penyandang Cacat 10) Ruang Khusus Merokok 11) Ruang Rest Area 12) Ruang Laktasi 13) Ruang Pengurusan dan Penanganan Klaim Jasa Raharja b. Halaman Parkir 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 Ibadah/Mushola 4) Kantin 5) Ruang Fotocopy 6) Sarana pengisian baterai HP/Charger corner 7) Kamar kecil/Toilet

		8) TV hiburan 9) Jaringan Wifi 10) 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/Sound System 7) Genset Prasarana Dalam rangka meningkatkan pelayanan kepada masyarakat prasarana yang disediakan untuk mendukung pelayanan antara lain: a. Pelayanan dengan metode FIFO (First In First Out) b. Sarana pengatur masuk dan keluarnya wajib pajak sehingga tertib c. Penetapan batas waktu pelayanan Papan informasi yang berisikan denah kantor (<i>lay out</i>), mekanisme dan prosedur, nama pejabat, besarnya biaya dan informasi lainnya.
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 : e. Tim Teknis/Supervisi Samsat (Tim Pembina Samsat). f. Badan Pengelola Keuangan dan Aset Daerah

		Istimewa Yogyakarta (Bidang Pendapatan). g. POLRI (Pengawasan Fungsional/Supervisi dari Direktorat Lalu Lintas). h. 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. Penetapan : 1 (satu) orang dari KPPD dan 1 (satu) orang dari Jasa Raharja. Korektor : 1 (satu) orang dari KPPD dan 1 (satu) orang dari Jasa Raharja. 6) Petugas SKF : 1 (satu) orang dari KPPD. 7) Petugas Mutasi : 1 (satu) orang dari Polri 8) Petugas Informasi dan Pengaduan: 1 (satu) orang dari Polri dan 1 (orang) dari KPPD.
6.	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.
7.	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, SWDKLLAJ dan PNPB.

8.	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.
9.	Aksesibilitas	Fasilitas penyandang cacat Kemudahan akses transportasi
10.	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

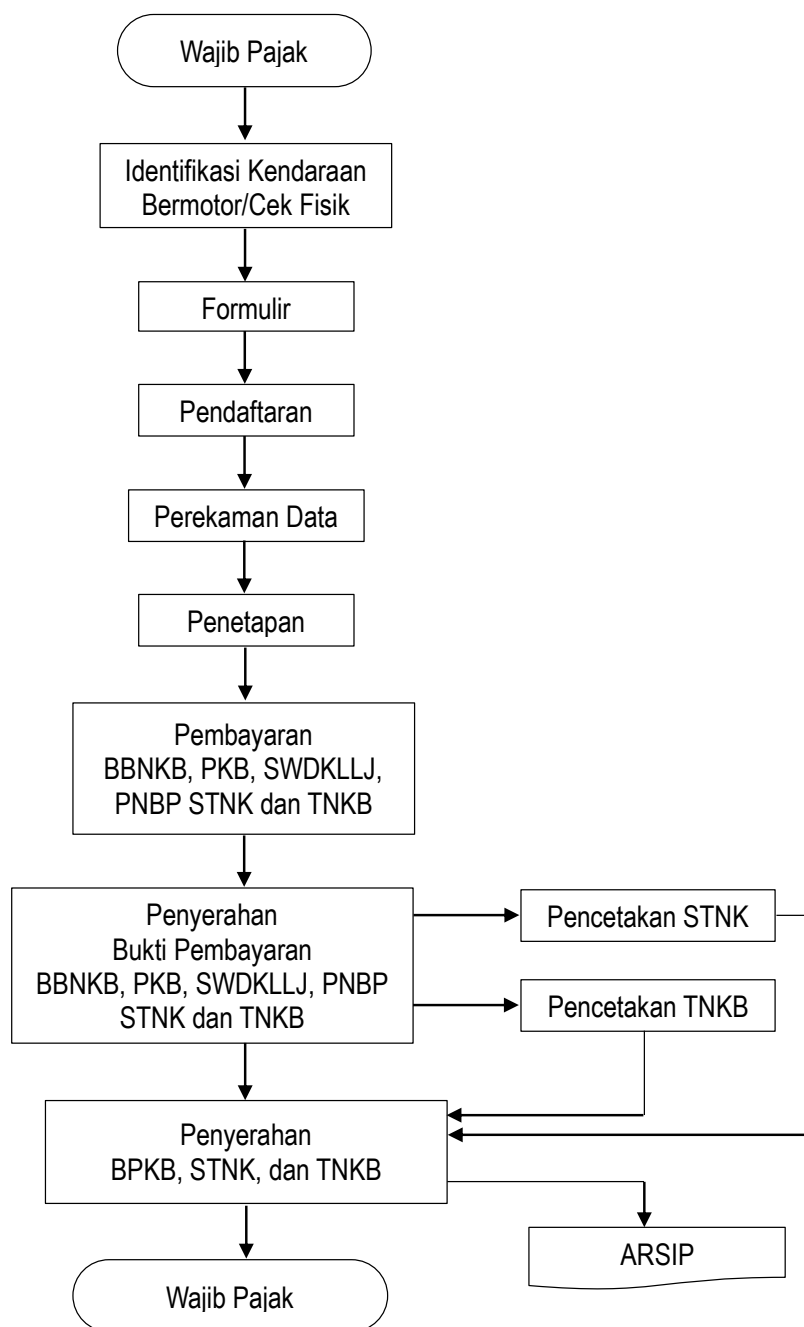
Jenis Pelayanan : Penelitian Ulang 5 Tahunan

KOMPONEN SERVICE DELIVERY

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	1) Identitas diri a) Perorangan: Identitas diri yang sah (KTP, SIM, Pasport) 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 fotocopy)
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) 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 SWDKLLAJ: Petugas Penetapan menginformasikan dan menetapkan besarnya PKB dan SWDKLLAJ 7) Pembayaran PKB dan SWDKLLAJ: Wajib Pajak/Pemilik Kendaraan Bermotor embayar BBNKB, PKB dan SWDKLLJ sesuai drngsn 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: 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 STNK dan PKB serta Resi DPWKP: Wajib Pajak/Pemilik Kendaran Bermotor menerima STNK dan TNKB serta Resi DPWKP dari petugas Penyerahan.
--	--	--

Alur Sistem, Mekanisme dan Prosedur



		c. 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([Wajib Pajak]) K --> M[ARSIP] </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 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, bulldozer, forklift dan sejenisnya: Rp 23.000,-
5.	Produk pelayanan	1) Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (STNK) 2) Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (TNKB) 3) Bukti Pembayaran PKB, BBNKB dan SWDKLLJ 4) Sticker Kartu Dana SWDKLLJ
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	Secara langsung laporan dengan Petugas Customer Service di Desk layanan aduan/melalui form isian aduan

		WILAYAH	Telepon	SMS & Whatsapp
		KOTA	0274 - 562936	08112579090
		BANTUL	0274 - 367483	
		KULON PROGO	0274 - 773166	082242866668
		GUNUNGKIDUL	0274 - 391209	
		SLEMAN	0274 - 868563	081703056666

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 Pertanggungjawaban 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 Pertanggungjawaban 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. 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); 30. 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; 31. 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); 32. 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); 33. 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 No. 11 Tahun 2008; 34. Peraturan Daerah Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 3 Tahun 2011 tentang Pajak Daerah; 35. Peraturan Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 5 Tahun 2014 tentang Pelayanan Publik; 36. Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 4 Tahun 2014 tentang Lain-lain Pendapatan Asli Daerah yang Sah; 37. Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 32 Tahun 2014 tentang Pajak Kendaraan Bermotor; 38. 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; 39. 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; 40. Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 123 Tahun 2015 tentang Penghapusan Piutang Pajak Kendaraan Bermotor dan Pajak Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor; 41. Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 4 Tahun 2016 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan; 42. Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 09
--	---

		Tahun 2018 tentang Penghitungan Dasar Pengenaan Pajak Kendaraan Bermotor dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor; 43. Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 44 Tahun 2018 tentang Perubahan atas Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 09 Tahun 2018 tentang Penghitungan Dasar Pengenaan Pajak Kendaraan Bermotor dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor; 44. Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 76 Tahun 2018 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi, Dan Tata Kerja Badan Pengelola Keuangan Dan Aset; 45. 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; 46. 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; 47. 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; 48. 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	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) Loker/Ruang Layanan Informasi 4) Loker/Ruang pengaduan untuk menampung dan menyelesaikan keluhan Wajib Pajak 5) Ruang Pengendali Komputer 6) Ruang Koordinator dan Pejabat Unit Samsat 7) Ruang Workshop TNKB 8) Ruang Arsip 9) Ruang Tunggu Khusus Lansia, Ibu Hamil, dan Penyandang Cacat 10) Ruang Khusus Merokok 11) Ruang Rest Area 12) Ruang Laktasi 13) Ruang Pengurusan dan Penanganan Klaim Jasa Raharja b. Halaman Parkir 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 Ibadah/Mushola 4) Kantin 5) Ruang Fotocopy 6) Sarana pengisian baterai HP/Charger corner 7) Kamar kecil/Toilet 8) TV hiburan 9) Jaringan Wifi 10) 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/Sound System
--	--	--

		7) Genset Prasarana Dalam rangka meningkatkan pelayanan kepada masyarakat prasarana yang disediakan untuk mendukung pelayanan antara lain: - Pelayanan dengan metode FIFO (First In First Out) - Sarana pengatur masuk dan keluarnya wajib pajak sehingga tertib - Penetapan batas waktu pelayanan Papan informasi yang berisikan denah kantor (<i>lay out</i>), mekanisme dan prosedur, nama pejabat, besarnya biaya dan informasi lainnya.
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. Korektor: 1 (satu) orang dari KPPD dan 1 (satu) orang dari Jasa Raharja. - Pembayaran: 1 (satu) orang kasir dari Bank BPD DIY. - Pencetak notice pajak: 1 (satu) orang dari KPPD. - Penyerahan: 1 (satu) orang dari Polri.

		9) Petugas Informasi dan Pengaduan: 1 (satu) orang dari Polri dan 1 (satu) orang dari KPPD.
6.	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.
7.	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, SWDKLLAJ dan PNPB.
8.	Evaluasi kinerja Pelaksana	1. Pertemuan rutin segenap anggota Samsat setiap 1 bulan sekali untuk evaluasi penyelenggaraan pelayanan; 2. Seperviisi 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.
9.	Aksesibilitas	Fasilitas penyandang cacat Kemudahan akses transportasi
10.	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, Pasport) 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 SWDKLLAJ. 2) Koreksi Penetapan: Dilakukan koreksi penetapan PKB dan SWDKLLAJ. 3) Pembayaran dan Penyerahan: Wajib Pajak/Pemilik Kendaraan Bermotor membayar PKB dan SWDKLLAJ ke petugas pembayaran sesuai dengan besarnya penetapan. Pemilik Kendaraan Bermotor menerima STNK yang telah disahkan, Bukti Pembayaran PKB dan SWDKLLAJ serta Sticker Kartu Dana SWDKLLJ.

Alur Sistem, Mekanisme dan Prosedur



Alur Sistem, Mekanisme dan Prosedur Kendaraan Bermotor Angkutan Umum



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, ambulans 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 roda dua:1;

		sedan: 1,025; jeep, mini bus dan blind van: 1,050; pick up dan micro bus: 1,075; bus: 1,1; light truck dan truck: 1,3. h) Besaran PKB adalah perkalian antara tarif dengan dasar 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, bulldozer, forklift dan sejenisnya: Rp 23.000,-
5.	Produk pelayanan	1) Bukti Pembayaran PKB dan SWDKLLJ 2) Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (STNK) yang telah dibubuhi paraf dan stempel pengesahan. 3) Sticker Kartu Dana SWDKLLJ
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	Secara langsung laporan dengan Petugas Customer Service di Desk layanan aduan/melalui form isian aduan

		WILAYAH	Telepon	SMS & Whatsapp
		KOTA	0274 - 562936	08112579090
		BANTUL	0274 - 367483	
		KULON PROGO	0274 - 773166	082242866668
		GUNUNGKIDUL	0274 - 391209	
		SLEMAN	0274 - 868563	081703056666

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 Pertanggungjawaban 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 Pertanggungjawaban 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. 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); 30. 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; 31. 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); 32. 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); 33. 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 No. 11 Tahun 2008; 34. Peraturan Daerah Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 3 Tahun 2011 tentang Pajak Daerah; 35. Peraturan Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 5 Tahun 2014 tentang Pelayanan Publik; 36. Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 4 Tahun 2014 tentang Lain-lain Pendapatan Asli Daerah yang Sah; 37. Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 32 Tahun 2014 tentang Pajak Kendaraan Bermotor; 38. 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; 39. 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; 40. Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 123 Tahun 2015 tentang Penghapusan Piutang Pajak Kendaraan Bermotor dan Pajak Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor; 41. Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 4 Tahun 2016 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan; 42. Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 09
--	--	---

		Tahun 2018 tentang Penghitungan Dasar Pengenaan Pajak Kendaraan Bermotor dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor; 43. Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 44 Tahun 2018 tentang Perubahan atas Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 09 Tahun 2018 tentang Penghitungan Dasar Pengenaan Pajak Kendaraan Bermotor dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor; 44. Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 76 Tahun 2018 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi, Dan Tata Kerja Badan Pengelola Keuangan Dan Aset; 45. 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; 46. 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; 47. 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; 48. 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	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) Loker/Ruang Layanan Informasi 4) Loker/Ruang pengaduan untuk menampung dan menyelesaikan keluhan Wajib Pajak 5) Ruang Pengendali Komputer 6) Ruang Koordinator dan Pejabat Unit Samsat 7) Ruang Arsip 8) Ruang Tunggu Khusus Lansia, Ibu Hamil, dan Penyandang Cacat 9) Ruang Khusus Merokok 10) Ruang Rest Area 11) Ruang Laktasi b. Halaman Parkir 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 Ibadah/Mushola 4) Kantin 5) Ruang Fotocopy 6) Sarana pengisian baterai HP/Charger corner 7) Kamar kecil/Toilet 8) TV hiburan 9) Jaringan Wifi 10) 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/Sound System 7) Genset
--	--	---

		Prasarana Dalam rangka meningkatkan pelayanan kepada masyarakat prasarana yang disediakan untuk mendukung pelayanan antara lain: - Pelayanan dengan metode FIFO (First In First Out) - Sarana pengatur masuk dan keluarnya wajib pajak sehingga tertib - Penetapan batas waktu pelayanan Papan informasi yang berisikan denah kantor (<i>lay out</i>), mekanisme dan prosedur, nama pejabat, besarnya biaya dan informasi lainnya.
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: - Pendaftaran: 1 (satu) orang dari Polri - Penetapan: 1 (satu) orang dari KPPD. - Korektor: 1 (satu) orang dari KPPD dan 1 orang dari Jasa Raharja - Pembayaran: 1 (satu) orang kasir dari Bank BPD DIY - Pencetak notice pajak: 1 (satu) orang dari KPPD. - Penyerahan: 1 (satu) orang dari Polri

		7) Petugas Informasi dan Pengaduan: 1 (satu) orang dari Polri dan 1 (satu) orang dari KPPD.
6.	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.
7.	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, SWDKLLAJ dan PNPB.
8.	Evaluasi kinerja Pelaksana	1) Pertemuan rutin segenap anggota Samsat setiap 1 bulan sekali untuk evaluasi penyelenggaraan pelayanan; 2) Sepervisi 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.
9.	Aksesibilitas	Fasilitas penyandang cacat Kemudahan akses transportasi
10.	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 Samsat E-Posti : 24 Jam melalui ATM

PENUTUP

Berdasarkan komitmen seluruh jajaran aparaturnya 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 Pedoman 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

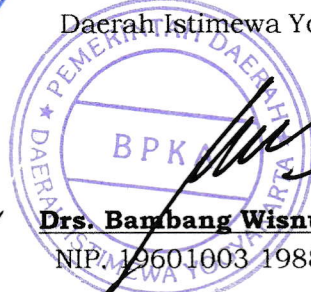
Tanggal : 1 Maret 2019

Direktur Lalu Lintas
Kepolisian Daerah
Daerah Istimewa Yogyakarta



Tri Julianto Djatiutomo, S.I.K.
Kombes Pol. NRP. 71070355

Kepala
Badan Pengelola Keuangan dan Aset
Daerah Istimewa Yogyakarta



Drs. Bambang Wisnu Handoyo
NIP. 19601003 198803 1 006

Kepala Cabang
PT Jasa Raharja (Persero)
Daerah Istimewa Yogyakarta



Akhdiyat Setya P., SH, LLM, CRMP
NPP. 820520579



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

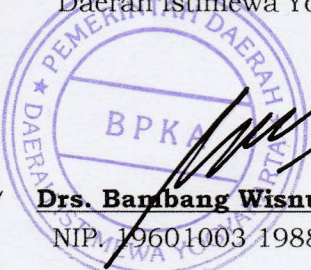
Yogyakarta, 1 Maret 2019

Direktur Lalu Lintas
Kepolisian Daerah
Daerah Istimewa Yogyakarta



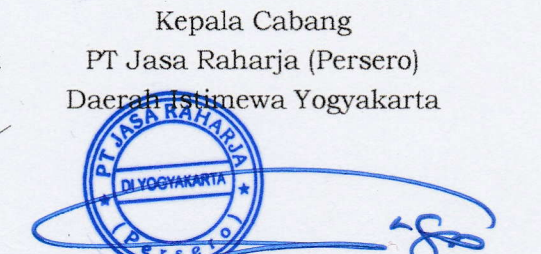
Tri Julianto Djatiutomo, S.I.K.
Kombes Pol. NRP. 71070355

Kepala
Badan Pengelola Keuangan dan Aset
Daerah Istimewa Yogyakarta



Drs. Bambang Wisnu Handoyo
NIP. 19601003 198803 1 006

Kepala Cabang
PT Jasa Raharja (Persero)
Daerah Istimewa Yogyakarta



Akhdiyati Setya P., SH, LLM, CRMP
NPP. 820520579



BERITA ACARA
PENYUSUNAN STANDAR PELAYANAN
KANTOR BERSAMA SAMSAT DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA

Nomor: B/113/IV/2016

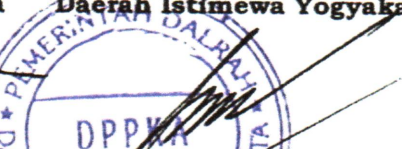
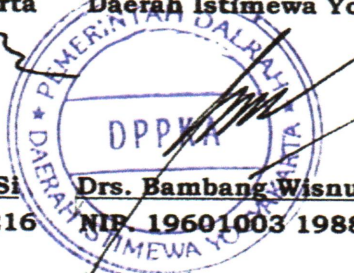
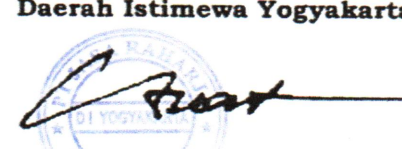
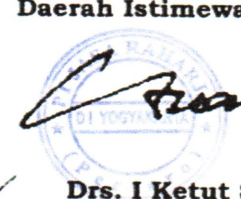
Nomor: 065/03224/AP

Nomor: P/6.2/BA/2016

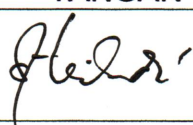
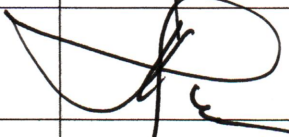
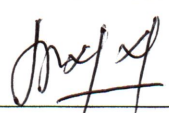
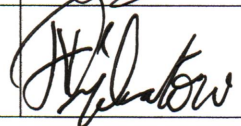
Pada hari ini Rabu tanggal Tiga Belas bulan April Tahun Dua ribu enam belas, Direktur Lalu Lintas Kepolisian Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta, Kepala Dinas Pendapatan, Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Istimewa Yogyakarta, PT. Jasa Raharja (persero) Daerah Istimewa Yogyakarta, sebagai penyelenggara pelayanan publik bersama-sama dengan masyarakat sebagai pengguna pelayanan publik telah menyetujui Standar Pelayanan yang digunakan pada Lingkup Kantor Pelayanan Pajak Daerah se Daerah Istimewa Yogyakarta untuk ditetapkan 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.

PENYELENGGARA PELAYANAN PUBLIK

Direktur Lalu Lintas Kepolisian Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta   Drs. M. H. Rintonga, M. Si Kombes Pol. NRP. 68110216	Kepala Dinas Pendapatan, Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Istimewa Yogyakarta   Drs. Bambang Wisnu Handoyo NIP. 19601003 198803 1 006	Kepala Cabang PT. Jasa Raharja (Persero) Daerah Istimewa Yogyakarta   Drs. I Ketut Suardika NPP. 618106449
---	---	--

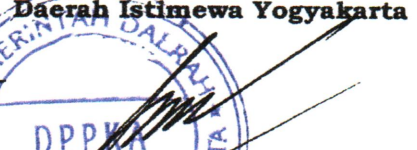
PENGUNA PELAYANAN PUBLIK

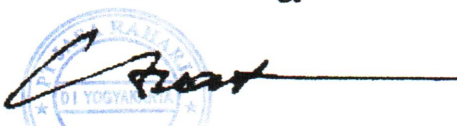
NAMA	JABATAN	TANDA TANGAN
R Hendahis	Perguruan Tinggi	
Subardi	Pemuka Masyarakat	
Suratman	Pemuka Masyarakat	
Rini W	Pemuka Masyarakat	
M. R. G. L. S.	Pemuka Masyarakat	
Panny Jesane	Mahasiswa	
Tatau	Mahasiswa	
SRI MUGICHATUN	Pengusaha	
RONALD	Pengusaha	
Badei Pamungkas	Wajib Pajak	
Ary Prihantoro	Wajib Pajak	

Ditetapkan di: Yogyakarta
Pada Tanggal: 13 April 2016

Direktur Lalu Lintas
Kepolisian Daerah
Daerah Istimewa Yogyakarta

Drs. M. H. Rintonga, M. Si
Kombes Pol. NRP. 68110216

Kepala Dinas Pendapatan,
Pengelolaan Keuangan dan Aset
Daerah Istimewa Yogyakarta

Drs. Bambang Wisnu Handoyo
NIP. 19601003 198803 1 006

Kepala Cabang
PT. Jasa Raharja (Persero)
Daerah Istimewa Yogyakarta

Drs. I Ketut Suardika
NPP. 618106449