

STANDAR PELAYANAN PUBLIK SAMSAT SLEMAN UNTUK JENIS PELAYANAN: PAJAK TAHUNAN



| NO | KOMPONEN | URAIAN |
|----|---|--|
| 1 | Dasar Hukum | Peraturan Pemerintah Nomor 60 Tahun 2016 tentang Jenis dan Tarif Penerimaan Negara Bukan Pajak yang berlaku pada Kepolisian Negara Republik Indonesia Peraturan Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 3 Tahun 2011 Tentang Pajak Daerah; Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 31 Tahun 2014 tentang Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor; Peraturan Gubernur DIY Nomor 32 Tahun 2014 tentang Pajak Kendaraan Bermotor; Peraturan Gubernur DIY Nomor 23 Tahun 2015 tentang Perubahan atas Peraturan DIY Nomor 31 Tahun 2014 tentang Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor; Peraturan Gubernur DIY Nomor 24 Tahun 2015 tentang Perubahan atas Peraturan Gubernur DIY Nomor 32 Tahun 2014 tentang Pajak Kendaraan Bermotor; Peraturan Gubernur DIY Nomor 27 Tahun 2020 tentang Penghitungan Dasar Pengenaan Pajak Kendaraan Bermotor dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor. |
| 2 | Persyaratan | E-KTP Asli dan Fotocopy 1 Lembar; Surat Permohonan Pengesahan Pajak Tahunan Untuk Instansi atau Perusahaan; STNK Asli dan Fotocopy 1 Lembar. |
| 3 | Sistem, Mekanisme dan Prosedur | <p> Pemohon mendaftar di customer service → Pengambilan nomor antrian → Penelitian dokumen & Pendaftaran → Menunggu panggilan di Counter 2 / 3 → Penetapan pajak, Pembayaran dan Penerimaan STNK → Selesai </p> |
| 4 | Jangka Waktu Penyelesaian | 15 Menit |
| 5 | Biaya / Tarif | SW Jasa Raharja sesuai aturan yang berlaku; Pajak 1,5 % x NJKB (Progresif sesuai aturan yg berlaku) |
| 6 | Produk pelayanan | Bukti Pembayaran PKB, BBNKB dan SWDKLLJ Sticker Kartu Dana SWDKLLJ STNK yang Dibubuhi Paraf dan Stempel Pengesahan |
| 7 | Sarana, prasarana dan atau fasilitas | Ruang tunggu yang nyaman, Free- Wifi, TV hiburan, AC, Ruang khusus lansia; penyandang cacat dan wanita hamil, Ruang Bermain Anak, Ruang Laktsi, Toilet Umum dan Disabilitas, Charger corner, Kursi Roda, Kotak P3K, Mushola, Tempat parkir yang luas, Kantin, Ruang fotocopy, CCTV. |
| 8 | Kompensasi pelaksanaan | Petugas yang terlibat dalam memberikan pelayanan adalah petugas dari Kepolisian, BPKA DIY, dan PT Jasa Raharja yang telah memiliki Surat Keputusan dari Pejabat terkait. |
| 9 | Pengawasan internal | Pengawasan langsung dari Kepala KPPD di Kabupaten Sleman, Kanit Regident Polres Sleman, dan Kepala PT Jasa Raharja cabang Sleman; Pengawasan fungsional dari Tim Pembina Samsat, BPKA DIY (Bidang Pendapatan), POLRI (Direktorat Lalu Lintas) dan Jasa Raharja. |
| 10 | Penanganan pengaduan, saran dan masukan | Masyarakat silahkan mengadu dengan cara menghubungi petugas Customer Service melalui telepon (0274) 868563 dan via WhatsApp ke nomor 081717251041. |
| 11 | Jumlah pelaksana | 6 (enam) orang dari POLRI; 4 (empat) orang dari KPPD; 1 (satu) orang dari Jasa Raharja. |
| 12 | Jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai standar pelayanan | Dalam memberikan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan dan etika pelayanan publik; Menanggapi komplain dalam waktu 2x24 jam; Menerima saran dan masukan dari masyarakat; Pelayanan khusus bagi lansia, ibu ahmil dan penyandang kebutuhan khusus. |
| 13 | Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya dan resiko keragu-raguan | Memberikan kepastian hukum tentang dokumen kendaraan bermotor; Memberikan kepastian tarif PKB, BBNKB, SWDKLLAJ dan PNPB; Memberikan keamanan dan kenyamanan di lingkungan pelayanan. |
| 14 | Evaluasi kinerja pelaksanaan | Pertemuan rutin segenap anggota KPPD setiap 1 (satu) bulan sekali; Supervisi secara berkala setahun 4 kali oleh Tim Teknis Samsat; Evaluasi oleh Tim Pembina Samsat DIY setiap 6 bulan sekali. |

STANDAR PELAYANAN PUBLIK SAMSAT SLEMAN UNTUK JENIS PELAYANAN: PAJAK 5 TAHUNAN



JASA RAHARJA

| NO | KOMPONEN | URAIAN |
|----|---|--|
| 1 | Dasar Hukum | Peraturan Pemerintah Nomor 60 Tahun 2016 tentang Jenis dan Tarif Penerimaan Negara Bukan Pajak yang berlaku pada Kepolisian Negara Republik Indonesia Peraturan Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 3 Tahun 2011 Tentang Pajak Daerah; Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 31 Tahun 2014 tentang Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor; Peraturan Gubernur DIY Nomor 32 Tahun 2014 tentang Pajak Kendaraan Bermotor; Peraturan Gubernur DIY Nomor 23 Tahun 2015 tentang Perubahan atas Peraturan DIY Nomor 31 Tahun 2014 tentang Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor; Peraturan Gubernur DIY Nomor 24 Tahun 2015 tentang Perubahan atas Peraturan Gubernur DIY Nomor 32 Tahun 2014 tentang Pajak Kendaraan Bermotor; Peraturan Gubernur DIY Nomor 27 Tahun 2020 tentang Penghitungan Dasar Pengenaan Pajak Kendaraan Bermotor dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor. |
| 2 | Persyaratan | E-KTP Asli dan Fotocopy 1 Lembar; Surat Permohonan Pengesahan Pajak 5 Tahunan Untuk Instansi atau Perusahaan; STNK Asli dan Fotocopy 1 Lembar; BPKB Asli dan Fotocopy 1 Lembar; Kendaraan dihadirkan untuk cek fisik. |
| 3 | Sistem, Mekanisme dan Prosedur | |
| 4 | Jangka Waktu Penyelesaian | 80 Menit |
| 5 | Biaya / Tarif | PNBP Adm. STNK R2 = 100.000, R4 = 200.000; PNBP Adm. TNKB R2 = 60.000 R4 = 100.000; SW Jasa Raharja sesuai aturan yang berlaku; Pajak 1,5 % x NJKB (Progresif sesuai aturan yg berlaku) |
| 6 | Produk pelayanan | Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (STNK) Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (TNKB) Bukti Pembayaran PKB, BBNKB dan SWDKLLJ Sticker Kartu Dana SWDKLLJ |
| 7 | Sarana, prasarana dan atau fasilitas | Ruang tunggu yang nyaman, Free- Wifi, TV hiburan, AC, Ruang khusus lansia; penyandang cacat dan wanita hamil, Ruang Bermain Anak, Ruang Laktasi, Toilet Umum dan Disabilitas, Charger corner, Kursi Roda, Kotak P3K, Mushola, Tempat parkir yang luas, Kantin, Ruang fotocopy, CCTV. |
| 8 | Kompensasi pelaksanaan | Petugas yang terlibat dalam memberikan pelayanan adalah petugas dari Kepolisian, BPKA DIY, dan PT Jasa Raharja yang telah memiliki Surat Keputusan dari Pejabat terkait. |
| 9 | Pengawasan internal | Pengawasan langsung dari Kepala KPPD di Kabupaten Sleman, Kanit Regident Polres Sleman, dan Kepala PT Jasa Raharja cabang Sleman; Pengawasan fungsional dari Tim Pembina Samsat, BPKA DIY (Bidang Pendapatan), POLRI (Direktorat Lalu Lintas) dan Jasa Raharja. |
| 10 | Penanganan pengaduan, saran dan masukan | Masyarakat silahkan mengadu dengan cara menghubungi petugas Customer Service melalui telepon (0274) 868563 dan via WhatsApp ke nomor 081717251041. |
| 11 | Jumlah pelaksana | 6 (enam) orang dari POLRI; 4 (empat) orang dari KPPD; 1 (satu) orang dari Jasa Raharja. |
| 12 | Jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai standar pelayanan | Dalam memberikan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan dan etika pelayanan publik; Menanggapi komplain dalam waktu 2x24 jam; Menerima saran dan masukan dari masyarakat; Pelayanan khusus bagi lansia, ibu hamil dan penyandang kebutuhan khusus. |
| 13 | Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya dan resiko keragu-raguan | Memberikan kepastian hukum tentang dokumen kendaraan bermotor; Memberikan kepastian tarif PKB, BBNKB, SWDKLLAJ dan PNPB; Memberikan keamanan dan kenyamanan di lingkungan pelayanan. |
| 14 | Evaluasi kinerja pelaksanaan | Pertemuan rutin segenap anggota KPPD setiap 1 (satu) bulan sekali; Supervisi secara berkala setahun 4 kali oleh Tim Teknis Samsat; Evaluasi oleh Tim Pembina Samsat DIY setiap 6 bulan sekali. |

STANDAR PELAYANAN PUBLIK SAMSAT SLEMAN

UNTUK JENIS PELAYANAN: PENDAFTARAN KENDARAAN BARU (BN I)



| NO | KOMPONEN | URAIAN |
|----|---|--|
| 1 | Dasar Hukum | Peraturan Pemerintah Nomor 60 Tahun 2016 tentang Jenis dan Tarif Penerimaan Negara Bukan Pajak yang berlaku pada Kepolisian Negara Republik Indonesia Peraturan Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 3 Tahun 2011 Tentang Pajak Daerah; Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 31 Tahun 2014 tentang Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor; Peraturan Gubernur DIY Nomor 32 Tahun 2014 tentang Pajak Kendaraan Bermotor; Peraturan Gubernur DIY Nomor 23 Tahun 2015 tentang Perubahan atas Peraturan DIY Nomor 31 Tahun 2014 tentang Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor; Peraturan Gubernur DIY Nomor 24 Tahun 2015 tentang Perubahan atas Peraturan Gubernur DIY Nomor 32 Tahun 2014 tentang Pajak Kendaraan Bermotor; Peraturan Gubernur DIY Nomor 27 Tahun 2020 tentang Penghitungan Dasar Pengenaan Pajak Kendaraan Bermotor dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor. |
| 2 | Persyaratan | E-KTP (Perorangan); Akta Pendirian + Ket. Domisili + Surat Kuasa (Untuk Perusahaan); Surat Tugas/ Surat Kuasa (Untuk Instansi Pemerintah, BUMN dan BUMD) Faktur dan Kwitansi Pembelian Kendaraan; Setifikat Nomor Induk Kendaraan; Bukti Hasil Cek Fisik Kendaraan; Melampirkan surat keterangan /rekomendasi dari bengkel/karoseri yang memiliki ijin dan instansi yang berwenang untuk kendaraan Bermotor rubah bentuk; Surat keterangan bagi kendaraan bermotor angkutan umum yang telah memenuhi persyaratan dari pihak yang berwenang; Kendaraan Bermotor Angkutan Umum Harus Atas Nama Badan Hukum/ BUMN/BUMD. |
| 3 | Sistem, Mekanisme dan Prosedur | <p>Pemohon Telah melengkapi persyaratan di UNIT BPKB Ditlantas Polda DIY</p> <p>Pengecehan Hasil Cek Fisik di SAMSAT</p> <p>Pembayaran Formulir PNBP</p> <p>Counter A PENDAFTARAN Penelitian dokumen, Regsiter Penerimaan Tanda Terima</p> <p>Counter B PENGAMBILAN Penyerahan Surat Jalan dilanjutkan Penetapan, Pembayaran Pajak dan Penerimaan STNK</p> <p>Pengambilan TNKB/PLAT NOMOR</p> <p>Selesai</p> |
| 4 | Jangka Waktu Penyelesaian | 12 hari kerja. |
| 5 | Biaya / Tarif | Bea Balik Nama 10 % x NJKB; Pajak 1,5 % x NJKB (Progresif sesuai aturan yg berlaku); SW Jasa Raharja sesuai aturan yang berlaku; PNBP Adm. BPKB R2 = 225.000, R4 = 375.000; PNBP Adm. STNK R2 = 100.000, R4 = 200.000; PNBP Adm. TNKB R2 = 60.000 R4 = 100.000. |
| 6 | Produk pelayanan | Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB); Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (STNK); Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (TNKB); Bukti Pembayaran PKB, BBNKB dan SWDKLLJ; Sticker Kartu Dana SWDKLLJ. |
| 7 | Sarana, prasarana dan atau fasilitas | Ruang tunggu yang nyaman, Free- Wifi, TV hiburan, AC, Ruang khusus lansia; penyandang cacat dan wanita hamil, Ruang Bermain Anak, Ruang Laktasi, Toilet Umum dan Disabilitas, Charger corner, Kursi Roda, Kotak P3K, Mushola, Tempat parkir yang luas, Kantin, Ruang fotocopy, CCTV. |
| 8 | Kompensasi pelaksanaan | Petugas yang terlibat dalam memberikan pelayanan adalah petugas dari Kepolisian, BPKA DIY, dan PT Jasa Raharja yang telah memiliki Surat Keputusan dari Pejabat terkait. |
| 9 | Pengawasan internal | Pengawasan langsung dari Kepala KPPD di Kabupaten Sleman, Kanit Regident Polres Sleman, dan Kepala PT Jasa Raharja cabang Sleman; Pengawasan fungsional dari Tim Pembina Samsat, BPKA DIY (Bidang Pendapatan), POLRI (Direktorat Lalu Lintas) dan Jasa Raharja. |
| 10 | Penanganan pengaduan, saran dan masukan | Masyarakat silahkan mengadu dengan cara menghubungi petugas Customer Service melalui telepon (0274) 868563 dan via WhatsApp ke nomor 081717251041. |
| 11 | Jumlah pelaksana | 6 (enam) orang dari POLRI; 4 (empat) orang dari KPPD; 1 (satu) orang dari Jasa Raharja. |
| 12 | Jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai standar pelayanan | Dalam memberikan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan dan etika pelayanan publik; Menanggapi komplain dalam waktu 2x24 jam; Menerima saran dan masukan dari masyarakat; Pelayanan khusus bagi lansia, ibu hamil dan penyandang kebutuhan khusus. |
| 13 | Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya dan resiko keragu-raguan | Memberikan kepastian hukum tentang dokumen kendaraan bermotor; Memberikan kepastian tarif PKB, BBNKB, SWDKLLAJ dan PNBP; Memberikan keamanan dan kenyamanan di lingkungan pelayanan. |
| 14 | Evaluasi kinerja pelaksanaan | Pertemuan rutin segenap anggota KPPD setiap 1 (satu) bulan sekali; Supervisi secara berkala setahun 4 kali oleh Tim Teknis Samsat; Evaluasi oleh Tim Pembina Samsat DIY setiap 6 bulan sekali. |

STANDAR PELAYANAN PUBLIK SAMSAT SLEMAN UNTUK JENIS PELAYANAN: PENDAFTARAN KENDARAAN KEDUA (BN II) DAN MUTASI MASUK



| NO | KOMPONEN | URAIAN |
|----|---|---|
| 1 | Dasar Hukum | Peraturan Pemerintah Nomor 60 Tahun 2016 tentang Jenis dan Tarif Penerimaan Negara Bukan Pajak yang berlaku pada Kepolisian Negara Republik Indonesia Peraturan Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 3 Tahun 2011 Tentang Pajak Daerah; Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 31 Tahun 2014 tentang Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor; Peraturan Gubernur DIY Nomor 32 Tahun 2014 tentang Pajak Kendaraan Bermotor; Peraturan Gubernur DIY Nomor 23 Tahun 2015 tentang Perubahan atas Peraturan Gubernur DIY Nomor 31 Tahun 2014 tentang Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor; Peraturan Gubernur DIY Nomor 24 Tahun 2015 tentang Perubahan atas Peraturan Gubernur DIY Nomor 32 Tahun 2014 tentang Pajak Kendaraan Bermotor; Peraturan Gubernur DIY Nomor 27 Tahun 2020 tentang Penghitungan Dasar Pengenaan Pajak Kendaraan Bermotor dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor. |
| 2 | Persyaratan | BPKB Asli; STNK Asli; E-KTP Asli; Kwitansi Jual Beli Bermaterai; Kendaraan Dihadirkan Untuk Cek Fisik. |
| 3 | Sistem, Mekanisme dan Prosedur | |
| 4 | Jangka Waktu Penyelesaian | 14 s/d 30 Hari Kerja |
| 5 | Biaya / Tarif | Bea Balik Nama 1 % x NJKB; Pajak 1,5 % x NJKB (Progresif sesuai aturan yg berlaku); SW Jasa Raharja sesuai aturan yang berlaku; PNBP Adm. BPKB R2 225.000, R4 375.000; PNBP Adm. STNK R2 = 100.000, R4 = 200.000; PNBP Adm. TNKB R2 = 60.000 R4 = 100.000. |
| 6 | Produk pelayanan | Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB); Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (STNK); Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (TNKB); Bukti Pembayaran PKB, BBNKB dan SWDKLLJ; Sticker Kartu Dana SWDKLLJ. |
| 7 | Sarana, prasarana dan atau fasilitas | Ruang tunggu yang nyaman, Free- Wifi, TV hiburan, AC, Ruang khusus lansia; penyandang cacat dan wanita hamil, Ruang Bermain Anak, Ruang Laktasi, Toilet Umum dan Disabilitas, Charger corner, Kursi Roda, Kotak P3K, Mushola, Tempat parkir yang luas, Kantin, Ruang fotocopy, CCTV. |
| 8 | Kompensasi pelaksanaan | Petugas yang terlibat dalam memberikan pelayanan adalah petugas dari Kepolisian, BPKA DIY, dan PT Jasa Raharja yang telah memiliki Surat Keputusan dari Pejabat terkait. |
| 9 | Pengawasan internal | Pengawasan langsung dari Kepala KPPD di Kabupaten Sleman, Kanit Regident Polres Sleman, dan Kepala PT Jasa Raharja cabang Sleman; Pengawasan fungsional dari Tim Pembina Samsat, BPKA DIY (Bidang Pendapatan), POLRI (Direktorat Lalu Lintas) dan Jasa Raharja. |
| 10 | Penanganan pengaduan, saran dan masukan | Masyarakat silahkan mengadu dengan cara menghubungi petugas Customer Service melalui telepon (0274) 868563 dan via WhatsApp ke nomor 081717251041. |
| 11 | Jumlah pelaksana | 6 (enam) orang dari POLRI; 4 (empat) orang dari KPPD; 1 (satu) orang dari Jasa Raharja. |
| 12 | Jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai standar pelayanan | Dalam memberikan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan dan etika pelayanan publik; Menanggapi komplain dalam waktu 2x24 jam; Menerima saran dan masukan dari masyarakat; Pelayanan khusus bagi lansia, ibu ahmil dan penyandang kebutuhan khusus. |
| 13 | Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya dan resiko keragu-raguan | Memberikan kepastian hukum tentang dokumen kendaraan bermotor; Memberikan kepastian tarif PKB, BBNKB, SWDKLLJ dan PNPB; Memberikan keamanan dan kenyamanan di lingkungan pelayanan. |
| 14 | Evaluasi kinerja pelaksanaan | Pertemuan rutin segenap anggota KPPD setiap 1 (satu) bulan sekali; Supervisi secara berkala setahun 4 kali oleh Tim Teknis Samsat; Evaluasi oleh Tim Pembina Samsat DIY setiap 6 bulan sekali. |

STANDAR PELAYANAN PUBLIK SAMSAT SLEMAN UNTUK JENIS PELAYANAN: MUTASI KELUAR



JASA RAHARJA

| NO | KOMPONEN | URAIAN |
|----|---|--|
| 1 | Dasar Hukum | Peraturan Pemerintah Nomor 60 Tahun 2016 tentang Jenis dan Tarif Penerimaan Negara Bukan Pajak yang berlaku pada Kepolisian Negara Republik Indonesia Peraturan Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 3 Tahun 2011 Tentang Pajak Daerah; Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 31 Tahun 2014 tentang Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor; Peraturan Gubernur DIY Nomor 32 Tahun 2014 tentang Pajak Kendaraan Bermotor; Peraturan Gubernur DIY Nomor 23 Tahun 2015 tentang Perubahan atas Peraturan DIY Nomor 31 Tahun 2014 tentang Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor; Peraturan Gubernur DIY Nomor 24 Tahun 2015 tentang Perubahan atas Peraturan Gubernur DIY Nomor 32 Tahun 2014 tentang Pajak Kendaraan Bermotor; Peraturan Gubernur DIY Nomor 27 Tahun 2020 tentang Penghitungan Dasar Pengenaan Pajak Kendaraan Bermotor dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor. |
| 2 | Persyaratan | BPKB Asli; STNK Asli; E-KTP Asli; Kwitansi Jual Beli Bermaterai (untuk ganti pemilik); Hasil cek fisik dari daerah tujuan. |
| 3 | Sistem, Mekanisme dan Prosedur | <p>Pemohon Telah melengkapi Persyaratan di UNIT BPKB Polres Sleman</p> <p>Counter C Pendaftaran & Pengambilan: Pendaftaran dokumen, register dokumen dan Penyerahan Tanda Terima</p> <p>Penyetujuan berkas pendaftaran dengan arsip di SAMSAT dan Pembuatan Surat Keterangan Pengganti STNK / Daftar kelengkapan Surat</p> <p>Counter C Pendaftaran & Pengambilan: Penyerahan Tanda Terima & Pembayaran Pajak / Fiskal</p> <p>Penyerahan Berkas kepada pemohon di Unit BPKB Polres Sleman</p> <p>Selesai</p> |
| 4 | Jangka Waktu Penyelesaian | 18 Hari Kerja |
| 5 | Biaya / Tarif | PNBP Adm. Cabut Berkas R2 = 150.000, R4 = 250.000; Melunasi Pajak Jika Ada Tunggakan atau Sudah Bulan Jatuh Tempo. |
| 6 | Produk pelayanan | Bukti hasil pemeriksaan cek fisik Bukti pembayaran Kurang Bayar PKB Surat Mutasi Keluar Surat Keterangan Fiskal (SKF) Surat keterangan pengganti STNK Berkas kendaraan bermotor |
| 7 | Sarana, prasarana dan atau fasilitas | Ruang tunggu yang nyaman, Free- Wifi, TV hiburan, AC, Ruang khusus lansia; penyandang cacat dan wanita hamil, Ruang Bermain Anak, Ruang Laktsi, Toilet Umum dan Disabilitas, Charger corner, Kursi Roda, Kotak P3K, Mushola, Tempat parkir yang luas, Kantin, Ruang fotocopy, CCTV. |
| 8 | Kompensasi pelaksanaan | Petugas yang terlibat dalam memberikan pelayanan adalah petugas dari Kepolisian, BPKA DIY, dan PT Jasa Raharja yang telah memiliki Surat Keputusan dari Pejabat terkait. |
| 9 | Pengawasan internal | Pengawasan langsung dari Kepala KPPD di Kabupaten Sleman, Kanit Regident Polres Sleman, dan Kepala PT Jasa Raharja cabang Sleman; Pengawasan fungsional dari Tim Pembina Samsat, BPKA DIY (Bidang Pendapatan), POLRI (Direktorat Lalu Lintas) dan Jasa Raharja. |
| 10 | Penanganan pengaduan, saran dan masukan | Masyarakat silahkan mengadukan dengan cara menghubungi petugas Customer Service melalui telepon (0274) 868563 dan via WhatsApp ke nomor 081717251041. |
| 11 | Jumlah pelaksana | 6 (enam) orang dari POLRI; 4 (empat) orang dari KPPD; 1 (satu) orang dari Jasa Raharja. |
| 12 | Jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai standar pelayanan | Dalam memberikan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan dan etika pelayanan publik; Menanggapi komplain dalam waktu 2x24 jam; Menerima saran dan masukan dari masyarakat; Pelayanan khusus bagi lansia, ibu ahmil dan penyandang kebutuhan khusus. |
| 13 | Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya dan resiko keragu-raguan | Memberikan kepastian hukum tentang dokumen kendaraan bermotor; Memberikan kepastian tarif PKB, BBNKB, SW DKLLAJ dan PNBP; Memberikan keamanan dan kenyamanan di lingkungan pelayanan. |
| 14 | Evaluasi kinerja pelaksanaan | Pertemuan rutin segenap anggota KPPD setiap 1 (satu) bulan sekali; Supervisi secara berkala setahun 4 kali oleh Tim Teknis Samsat; Evaluasi oleh Tim Pembina Samsat DIY setiap 6 bulan sekali. |

STANDAR PELAYANAN PUBLIK SAMSAT SLEMAN UNTUK JENIS PELAYANAN: STNK RUSAK ATAU HILANG



JASA RAHARJA

| NO | KOMPONEN | URAIAN |
|----|---|--|
| 1 | Dasar Hukum | Peraturan Pemerintah Nomor 60 Tahun 2016 tentang Jenis dan Tarif Penerimaan Negara Bukan Pajak yang berlaku pada Kepolisian Negara Republik Indonesia Peraturan Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 3 Tahun 2011 Tentang Pajak Daerah; Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 31 Tahun 2014 tentang Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor; Peraturan Gubernur DIY Nomor 32 Tahun 2014 tentang Pajak Kendaraan Bermotor; Peraturan Gubernur DIY Nomor 23 Tahun 2015 tentang Perubahan atas Peraturan DIY Nomor 31 Tahun 2014 tentang Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor; Peraturan Gubernur DIY Nomor 24 Tahun 2015 tentang Perubahan atas Peraturan Gubernur DIY Nomor 32 Tahun 2014 tentang Pajak Kendaraan Bermotor; Peraturan Gubernur DIY Nomor 27 Tahun 2020 tentang Penghitungan Dasar Pengenaan Pajak Kendaraan Bermotor dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor. |
| 2 | Persyaratan | E-KTP (Perorangan); Akta Pendirian + Ket. Domisili + Surat Kuasa (Untuk Perusahaan); Surat Tugas/ Surat Kuasa (Untuk Instansi Pemerintah, BUMN dan BUMD); BPKB Asli; Surat Pernyataan Kehilangan STNK yang Bermaterai; Laporan kehilangan dari Kepolisian; Bukti iklan di media cetak dan radio; Kendaraan dihadirkan untuk cek fisik. |
| 3 | Sistem, Mekanisme dan Prosedur | |
| 4 | Jangka Waktu Penyelesaian | 14 Hari Kerja |
| 5 | Biaya / Tarif | PNBP Adm. STNK R2 = 100.000, R4 = 200.000; Melunasi Pajak Jika Sudah Bulan Jatuh Tempo. |
| 6 | Produk pelayanan | Surat Tanda Kendaraan Bermotor (STNK) |
| 7 | Sarana, prasarana dan atau fasilitas | Ruang tunggu yang nyaman, Free- Wifi, TV hiburan, AC, Ruang khusus lansia; penyandang cacat dan wanita hamil, Ruang Bermain Anak, Ruang Laktasi, Toilet Umum dan Disabilitas, Charger corner, Kursi Roda, Kotak P3K, Mushola, Tempat parkir yang luas, Kantin, Ruang fotocopy, CCTV. |
| 8 | Kompensasi pelaksanaan | Petugas yang terlibat dalam memberikan pelayanan adalah petugas dari Kepolisian, BPKA DIY, dan PT Jasa Raharja yang telah memiliki Surat Keputusan dari Pejabat terkait. |
| 9 | Pengawasan internal | Pengawasan langsung dari Kepala KPPD di Kabupaten Sleman, Kanit Regident Polres Sleman, dan Kepala PT Jasa Raharja cabang Sleman; Pengawasan fungsional dari Tim Pembina Samsat, BPKA DIY (Bidang Pendapatan), POLRI (Direktorat Lalu Lintas) dan Jasa Raharja. |
| 10 | Penanganan pengaduan, saran dan masukan | Masyarakat silahkan mengadu dengan cara menghubungi petugas Customer Service melalui telepon (0274) 868563 dan via WhatsApp ke nomor 081717251041. |
| 11 | Jumlah pelaksana | 6 (enam) orang dari POLRI; 4 (empat) orang dari KPPD; 1 (satu) orang dari Jasa Raharja. |
| 12 | Jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai standar pelayanan | Dalam memberikan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan dan etika pelayanan publik; Menanggapi komplain dalam waktu 2x24 jam; Menerima saran dan masukan dari masyarakat; Pelayanan khusus bagi lansia, ibu ahmlil dan penyandang kebutuhan khusus. |
| 13 | Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari | Memberikan kepastian hukum tentang dokumen kendaraan bermotor; Memberikan kepastian tarif PKB, BBNKB, SWDKLLAJ dan PNPB; Memberikan keamanan dan kenyamanan di lingkungan pelayanan. |
| 14 | Evaluasi kinerja pelaksanaan | Pertemuan rutin segenap anggota KPPD setiap 1 (satu) bulan sekali; Supervisi secara berkala setahun 4 kali oleh Tim Teknis Samsat; Evaluasi oleh Tim Pembina Samsat DIY setiap 6 bulan sekali. |

STANDAR PELAYANAN PUBLIK SAMSAT SLEMAN

UNTUK JENIS PELAYANAN: RUBAH BENTUK DAN GANTI WARNA



| NO | KOMPONEN | URAIAN |
|----|---|--|
| 1 | Dasar Hukum | Peraturan Pemerintah Nomor 60 Tahun 2016 tentang Jenis dan Tarif Penerimaan Negara Bukan Pajak yang berlaku pada Kepolisian Negara Republik Indonesia Peraturan Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 3 Tahun 2011 Tentang Pajak Daerah; Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 31 Tahun 2014 tentang Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor; Peraturan Gubernur DIY Nomor 32 Tahun 2014 tentang Pajak Kendaraan Bermotor; Peraturan Gubernur DIY Nomor 23 Tahun 2015 tentang Perubahan atas Peraturan DIY Nomor 31 Tahun 2014 tentang Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor; Peraturan Gubernur DIY Nomor 24 Tahun 2015 tentang Perubahan atas Peraturan Gubernur DIY Nomor 32 Tahun 2014 tentang Pajak Kendaraan Bermotor; Peraturan Gubernur DIY Nomor 27 Tahun 2020 tentang Penghitungan Dasar Pengenaan Pajak Kendaraan Bermotor dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor. |
| 2 | Persyaratan | E-KTP; STNK Asli; BPKB Asli; Bukti Hasil pemeriksaan Cek Fisik Kendaraan Bermotor; Surat Registrasi Uji Tipe Untuk Kendaraan Bermotor Rubah Bentuk; Surat Keterangan Ubah Bentuk dari perusahaan Karoseri/Bengkel yang telah memiliki izin yang sah. |
| 3 | Sistem, Mekanisme dan Prosedur | <p>Pemohon Telah melengkapi Persyaratan di UNIT BPKB Polres Sleman</p> <p>Pengesahan Hasil Cek Fisik di SAMSAT</p> <p>Pembayaran Formulir PNBPN</p> <p>Penelitian dokumen, Regsiter & Penerimaan Tanda Terima</p> <p>Penyerahan Tanda Terima dilanjutkan Penetapan, Pembayaran Pajak dan Penerimaan STNK</p> <p>Selesai</p> |
| 4 | Jangka Waktu Penyelesaian | 18 Hari Kerja |
| 5 | Biaya / Tarif | Bea Balik Nama 10 % x Nilai Jual Untuk Ubah Bentuk; Pajak 1,5 % x NJKB (Progresif sesuai aturan yg berlaku); SW Jasa Raharja sesuai aturan yang berlaku; PNBP Adm. BPKB R2 225.000, R4 375.000; PNBP Adm. STNK R2 = 100.000, R4 = 200.000; PNBP Adm. TNKB R2 = 60.000 R4 = 100.000. |
| 6 | Produk pelayanan | Perubahan identitas pada BPKB; STNK; Bukti lunas pembayaran PKB, BBNKB dan SWDKLLJ. |
| 7 | Sarana, prasarana dan atau fasilitas | Ruang tunggu yang nyaman, Free- Wifi, TV hiburan, AC, Ruang khusus lansia; penyandang cacat dan wanita hamil, Ruang Bermain Anak, Ruang Laktasi, Toilet Umum dan Disabilitas, Charger corner, Kursi Roda, Kotak P3K, Mushola, Tempat parkir yang luas, Kantin, Ruang fotocopy, CCTV. |
| 8 | Kompensasi pelaksanaan | Petugas yang terlibat dalam memberikan pelayanan adalah petugas dari Kepolisian, BPKA DIY, dan PT Jasa Raharja yang telah memiliki Surat Keputusan dari Pejabat terkait. |
| 9 | Pengawasan internal | Pengawasan langsung dari Kepala KPPD di Kabupaten Sleman, Kanit Regident Polres Sleman, dan Kepala PT Jasa Raharja cabang Sleman; Pengawasan fungsional dari Tim Pembina Samsat, BPKA DIY (Bidang Pendapatan), POLRI (Direktorat Lalu Lintas) dan Jasa Raharja. |
| 10 | Penanganan pengaduan, saran dan masukan | Masyarakat silahkan mengadu dengan cara menghubungi petugas Customer Service melalui telepon (0274) 868563 dan via WhatsApp ke nomor 081717251041. |
| 11 | Jumlah pelaksana | 6 (enam) orang dari POLRI; 4 (empat) orang dari KPPD; 1 (satu) orang dari Jasa Raharja. |
| 12 | Jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai standar pelayanan | Dalam memberikan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan dan etika pelayanan publik; Menanggapi komplain dalam waktu 2x24 jam; Menerima saran dan masukan dari masyarakat; Pelayanan khusus bagi lansia, ibu ahmil dan penyandang kebutuhan khusus. |
| 13 | Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya dan resiko keragu-raguan | Memberikan kepastian hukum tentang dokumen kendaraan bermotor; Memberikan kepastian tarif PKB, BBNKB, SWDKLLAJ dan PNBPN; Memberikan keamanan dan kenyamanan di lingkungan pelayanan. |
| 14 | Evaluasi kinerja pelaksanaan | Pertemuan rutin segenap anggota KPPD setiap 1 (satu) bulan sekali; Supervisi secara berkala setahun 4 kali oleh Tim Teknis Samsat; Evaluasi oleh Tim Pembina Samsat DIY setiap 6 bulan sekali. |