

STANDAR PELAYANAN

Kamis, 02 Desember 2021 09:43



**BERITA ACARA
PENYUSUNAN STANDAR PELAYANAN
NOMOR:B/249/VII/YA/2021
NOMOR: 065/04793/AI/2021
NOMOR: P/16/SP/2021**

Pada hari ini Kamis tanggal Lima Belas bulan Desember tahun dua ribu dua puluh satu, Direktur Lalu Lintas Kepolisian Daerah Daerah Pengelola Keuangan dan Aset Daerah Istimewa Provinsi Kalimantan Selatan bersama-sama dengan masyarakat publik telah menyetujui Standar Pelayanan daerah yang ditetapkan berdasarkan Peraturan Kep7/III/2019, Nomor: 065 /0916/KPPD , Nomor: 065/04793/AI/2021 dan Peraturan Pemerintah Nomor: P/16/SP/2021 yang dikeluarkan pada Tanggal 20 Desember 2019 yang digunakan untuk diterapkan melalui penerapan Standar Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor yang selanjutnya disebut sebagai SP-PKB. SP-PKB ini berlaku untuk pelaksanaan pelayanan pajak kendaraan bermotor secara manual maupun elektronik.

MAKLUMAT PE

"DENGAN INI, KAMI MENYATAKAN
MENYELENGGARAKAN PELAYANAN
PELAYANAN YANG TELAH DIJALankan
APABILA TIDAK MENEPAK
KAMI SIAP MENERIMA SANKSI SERTA
PERUNDANG-UNDANGAN YANG DILAKUKAN



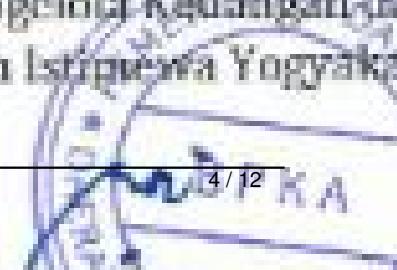


MAKLUMAT PELAYANAN

Dengan ini, kami menyatakan sanggup memenuhi standar pelayanan yang telah ditetapkan oleh pemerintah. Kami siap menerima sanksi sesuai ketentuan undangan yang berlaku.

**Direktur Lalu Lintas
Kepolisian Daerah
Daerah Istimewa Yogyakarta**

**Pj. Kepala
Badan Pengelola Keuangan
Daerah Istimewa Yogyakarta**



STANDAR PELAYANAN KESAMSATAN

STANDAR PELAYANAN PUBLIK SAMPAIT JENIS PELAYANAN - JENIS UNTUK DILAKUKAN	STANDAR PELAYANAN PUBLIK SAMPAIT BOLA PELAYANAN UNTUK JENIS PELAYANAN - STASIUN BOSCH ATAU ISLAND	STANDAR PELAYANAN PUBLIK SAMPAIT JENIS PELAYANAN - BAGAIAN DENTRO DAN LUAR NARAS
STANDAR PELAYANAN PUBLIK SAMPAIT JENIS PELAYANAN - PAJAK SEDERHANA	STANDAR PELAYANAN PUBLIK SAMPAIT JENIS PELAYANAN - PAJAK DISEDAH	STANDAR PELAYANAN PUBLIK SAMPAIT JENIS PELAYANAN - PENUTUPAN KENDARAAN RODA DUA (2 R.D.)
STANDAR PELAYANAN PUBLIK SAMPAIT JENIS PELAYANAN - PAJAK SEDERHANA	STANDAR PELAYANAN PUBLIK SAMPAIT JENIS PELAYANAN - PAJAK DISEDAH	STANDAR PELAYANAN PUBLIK SAMPAIT JENIS PELAYANAN - PENUTUPAN KENDARAAN RODA DUA (2 R.D.)

LAYANAN JEMPUT BOLA

Layanan Penagihan Dan Pembayaran Pajak Tahunan



e-POSTI
(Elektronik Perkakas Paos Titian)

gopay
Powered by

[samsatjogjakarta](#)

[samsatjogjakarta](#)

[samsatkotajogja](#)

[samsat](#)

STANDAR PELAYANAN PUBLIK

SAMSAT KOTA YOGYAKARTA

UNTUK JENIS PELAYANAN : MUTASI KELUAR

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	Peraturan Pemerintah Nomor 60 Tahun 2016 tentang Jenis dan Tarif Penerimaan Negara Bukan Pajak; Peraturan Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 3 Tahun 2011 Tentang Pajak Daerah; Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 31 Tahun 2014 tentang Bea Balik Muka 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 Muka Kendaraan Bermotor; Peraturan Gubernur DIY Nomor 24 Tahun 2015 tentang Perubahan atas Peraturan Gubernur DIY Nomor 31 Tahun 2014 tentang Bea Balik Muka Kendaraan Bermotor; Peraturan Gubernur DIY Nomor 27 Tahun 2020 tentang Penghitungan Dasar Pengenaan Pajak BPKB Asli;
2	Persyaratan	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 Penyerahan di UNIT BPKB Polres Siemau</p> <p>Pendaftaran dokumen, register dokumen dan Penyerahan Tanda Terima</p> <p>Penyampaikan berkas pendataan dengan asli di SAMSAT di Pembuatan Surat Keterangan Penggantian STNK / Daftar kelengkapan Surat</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)
7	Sarana, prasarana dan atau fasilitas	Ruang tunggu yang nyaman, Free- WiFi, TV hiburan, AC, Ruang khusus lansia; penyandang disabilitas, Charger corner, Kursi Roda, Kotak P3K, Mushola, Tempat parkir yang luas, Kamar mandi
8	Kompensasi pelaksanaan	Pelugas yang terlibat dalam memberikan pelayanan adalah petugas dari Kepolisian, BPKA
9	Pengawasan internal	Pengawasan langsung dari Kepala KPPD di Kabupaten Siemau, Kanit Regident Polres Siemau Pengawasan fungsional dari Tim Pembina Samsat, BPKA DIY (Bidang Pendapatan), POLRI
10	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	Masyarakat silahkan mengadu dengan cara menghubungi petugas Customer Service melalui telepon
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 kerugian	Memberikan kepastian hukum tentang dokumen kendaraan bermotor; Memberikan kepastian tarif PKB, BBMKB, 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 KOTA YOGYAKARTA

UNTUK JENIS PELAYANAN : STNK RUSAK ATAU HILANG

NO	KOMPONEN	URAI
1	Dasar Hukum	Peraturan Pemerintah Nomor 60 Tahun 2016 tentang Jenis dan Tarif Penerimaan Negara Buang; Peraturan Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 3 Tahun 2011 Tentang Pajak Daerah; Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 31 Tahun 2014 tentang Bea Balik Motor; 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 Motor; Peraturan Gubernur DIY Nomor 24 Tahun 2015 tentang Perubahan atas Peraturan Gubernur DIY Nomor 31 Tahun 2014 tentang Bea Balik Motor; Peraturan Gubernur DIY Nomor 27 Tahun 2020 tentang Penghitungan Dasar Pengenaan Pajak Kendaraan Bermotor.
2	Persyaratan	E-KTP (Perorangan); Akta Pendirian + Ket. Domicili + Surat Kuasa (Untuk Perusahaan); Surat Tugas/ Surat Kuasa (Untuk Instansi Pemerintah, BUMN dan BUMD); BPKB Asli; Surat Pernyataan Kehilangan STNK yang Bermaterial; Laporan kehilangan dari Kepolisian; Bukti iklan di media cetak dan radio; Kendaraan dihadirkan untuk cek fisik.
3	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<p>Diagram illustrating the process flow:</p> <ul style="list-style-type: none"> Step 1: Menyampaikan Surat Permohonan (Submitting Application Letter) Step 2: Menyerahkan Dokumen (Handing over Documents) Step 3: Cek Kendaraan Bermotor (Check Motor Vehicle) Step 4: Pengawasan dan Pendaftaran (Supervision and Registration) <p>Customer Service Counter</p> <p>Preparation Tools: Computer, Scanner, Photocopy Machine, Printer, etc.</p>
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 Disabilitas, Charger corner, Kursi Roda, Kotak P3K, Mushola, Tempat parkir yang luas, Kantin.
8	Kompensasi pelaksanaan	Petugas yang terlibat dalam memberikan pelayanan adalah petugas dan Kepolisian, BPKA.
9	Pengawasan internal	Pengawasan langsung dan Kepala KPPD di Kabupaten Sleman, Kanit Regident Polres Sleman, Pengawasan fungsional dari Tim Pembina Samsat, BPKA DIY (Bidang Pendapatan), POLRI.
10	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	Masyarakat silahkan mengadu dengan cara menghubungi petugas Customer Service melalui telepon.
11	Jumlah pelaksana	6 (enam) orang dari POLRI; 4 (empat) orang dari KPPD; 1 (satu) orang dari Jasa Rahaja.
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 membenarkan sesuatu aman, bebas dari	Memberikan kepastian hukum tentang dokumen kendaraan bermotor; Memberikan kepastian tarif PKB, BBNK, 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 KOTA YOGYAKARTA

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 Daerah; 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; 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; 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.
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>Persetujuan Hasil Cek Fisik di SAMSAT</p> <p>Pembayaran Formular PNBP</p> <p>Penitikan , Register Penerimaan Terima</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 Reahaja 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, BBNK dan SWDKLLJ.
7	Sarana, prasarana dan atau fasilitas	Ruang tunggu yang nyaman, Free WiFi, TV hiburan, A.C, Ruang khusus lansia; penyandang disabilitas, Charger corner, Kursi Roda, Kolak P3K, Mushola, Tempat parkir yang luas, Kantin.
8	Kompensasi pelaksanaan	Petugas yang terlibat dalam memberikan pelayanan adalah petugas dari Kepolisian, BPKA DPKL dan KPPD.
9	Pengawasan internal	Pengawasan langsung dari Kepala KPPD di Kabupaten Sleman, Kanti Regident Polres Sleman
10	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	Masyarakat silahkan mengadu dengan cara menghubungi petugas Customer Service melalui bantuan telepon.
11	Jumlah pelaksana	6 (enam) orang dari POLRI; 4 (empat) orang dari KPPD; 1 (satu) orang dari Jasa Reahaja.
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 kerugian	Melakukan kepatuhan hukum tentang dokumen kontrak dan surat;
14	Evaluasi kinerja pelaksanaan	Peremuan rubin sebagian anggota KPPD setiap 1 (satu) bulan sekali; Supervisi secara berkala setiap 4 kali oleh Tim Teknis Samsat; Evaluasi oleh Tim Pembina Samsat DIY setiap 6 bulan sekali.

STANDAR PELAYANAN PUBLIK

SAMSAT KOTA YOGYAKARTA

UNTUK JENIS PELAYANAN : PAJAK 5 TAHUNAN

NO	KOMPONEN	URAI
1	Dasar Hukum	Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2016 tentang Jenis dan Tarif Penerimaan Negara Bukan Pajak 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 Penubahan atas Peraturan Gubernur Nomor 31 Tahun 2014 tentang Pajak Kendaraan Bermotor; Peraturan Gubernur DIY Nomor 24 Tahun 2015 tentang Penubahan atas Peraturan Gubernur Nomor 31 Tahun 2014 tentang Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor; Peraturan Gubernur DIY Nomor 27 Tahun 2020 tentang Penghitungan Dasar Pengenaan Pajak 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	 <p>Model / sistem Pengesahan pajak di Samsat. Pengesahan nomor urutan Cek Plakat dan Rangka dan Motor Pengesahan Pajak</p> <p>Pembayaran transaksi di customer service Pengesahan nomor urutan Pembelian dokumen & Pendeklarasi Meninggalkan pengajuan di Counter 1</p>
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 Reharja sesuai aturan yang berlaku; Pajak 1,5 % x NJKB (Progresif sesuai aturan yg berlaku) Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (STNK) Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (TNKB) Bukti Pembayaran PKB, BBNKB dan SWDKLLJ Sticker Kartu Dana SWDKLLJ
6	Produk pelayanan	Sarana, prasarana dan atau fasilitas
7	Kompensasi pelaksana	Ruang tunggu yang nyaman, Free- WiFi, TV hiburan, AC, Ruang khusus lensia; penyandang Disabilitas, Charger corner, Kursi Roda, Kotak P3K, Mushola, Tempat parkir yang luas, Kantin
8	Pengawasan internal	Petugas yang terlibat dalam memberikan pelayanan adalah petugas dan Kepolisian, BPKA, Dinas Kependidikan dan Kebudayaan
9	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	Pengawasan langsung dari Kepala KPPD di Kabupaten Sleman, Kanit Regident Polres Sleman Pengawasan fungsional dan Tim Pembina Samsat, BPKA DIY (Bidang Pendapatan), POLRI
10	Jumlah pelaksana	Masyarakat silahkan mengadu dengan cara menghubungi petugas Customer Service melalui telepon
11	Jaminan pelaksana	6 (enam) orang dari POLRI; 4 (empat) orang dari KPPD; 1 (satu) orang dari Jasa Reharja.
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 dan masyarakat; pelayanan khusus bagi lensia, ibu ahmil dan penyandang kebutuhan khusus.
13	Jaminan kesamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya dan risiko kerugian	Memberikan kepastian hukum tentang dokumen kendaraan bermotor; Memberikan kepastian tarif PKB, BBNKB, SWDKLLJ dan PNBP; Memberikan kesamanan 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 KOTA YOGYAKARTA

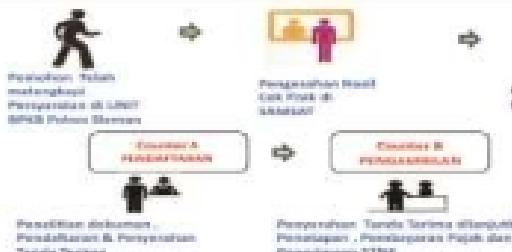
UNTUK JENIS PELAYANAN : PAJAK TAHUNAN

NO	KOMPONEN	URAI
1	Dasar Hukum	Peraturan Pemerintah Nomor 60 Tahun 2016 tentang Jenis dan Tarif Penerimaan Negara Bukan Pajak; Peraturan Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 3 Tahun 2011 Tentang Pajak Daerah; Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 31 Tahun 2014 tentang Bea Balik Motor; Peraturan Gubernur DIY Nomor 32 Tahun 2014 tentang Pajak Kendaraan Bermotor; Peraturan Gubernur DIY Nomor 23 Tahun 2015 tentang Perubahan atas Peraturan Gubernur Nomor 32 Tahun 2014 tentang Pajak Kendaraan Bermotor; Peraturan Gubernur DIY Nomor 24 Tahun 2015 tentang Perubahan atas Peraturan Gubernur Nomor 23 Tahun 2015 tentang Peraturan Gubernur Nomor 32 Tahun 2014 tentang Pajak Kendaraan Bermotor; Peraturan Gubernur DIY Nomor 27 Tahun 2020 tentang Penghitungan Dasar Pengenaan Pajak 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	 Pemohon mendaftar di customer service Pengambilan nomor antrian Penelitian dokumen & Pendaftaran
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 dibubuhkan Paraf dan Stempel Pengesahan
7	Senana, prasarana dan atau fasilitas	Ruang tunggu yang nyaman, Free- WiFi, TV hiburan, AC, Ruang khusus lansia; penyandang Disabilitas, Charger corner, Kursi Roda, Kotak P3K, Mushola, Tempat parkir yang luas, Kantin
8	Kompensasi pelaksanaan	Petugas yang terlibat dalam memberikan pelayanan adalah petugas dari Kepolisian, BPKA
9	Pengawasan internal	Pengawasan langsung dari Kepala KPPD di Kabupaten Sleman, Kanit Regident Polres Sleman Pengawasan fungsional dari Tim Pembina Samsat, BPKA DIY (Bidang Pendapatan), POLRI
10	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	Masyarakat silahkan mengadu dengan cara menghubungi petugas Customer Service melalui telepon
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 area aman, bebas dari bahaya dan resiko kerugian	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 setiap 4 kali oleh Tim Teknis Samsat; Evaluasi oleh Tim Pembina Samsat DIY setiap 6 bulan sekali.

STANDAR PELAYANAN PUBLIK**SAMSAT KOTA YOGYAKARTA****UNTUK JENIS PELAYANAN : PENDAFTARAN KENDARAAN BARU (BN I)**

NO	KOMPONEN	URAI
1	Dasar Hukum	<p>Peraturan Pemerintah Nomor 60 Tahun 2016 tentang Jenis dan Tarif Penetapan Negara Bruto;</p> <p>Peraturan Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 3 Tahun 2011 Tentang Pajak Daerah;</p> <p>Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 31 Tahun 2014 tentang Bea Balik Motor;</p> <p>Peraturan Gubernur DIY Nomor 32 Tahun 2014 tentang Pajak Kendaraan Bermotor;</p> <p>Peraturan Gubernur DIY Nomor 23 Tahun 2015 tentang Perubahan atas Peraturan DIY Nomor 32 Tahun 2014;</p> <p>Peraturan Gubernur DIY Nomor 24 Tahun 2015 tentang Perubahan atas Peraturan Gubernur DIY Nomor 23 Tahun 2015;</p> <p>Peraturan Gubernur DIY Nomor 27 Tahun 2020 tentang Penghitungan Dasar Pengenaan Pajak Kendaraan Bermotor (Penerapan).</p>
2	Persyaratan	<p>Akta Pendirian + Ket. Domicili + Surat Kuasa (Untuk Perusahaan);</p> <p>Surat Tugas/ Surat Kuasa (Untuk Instansi Pemerintah, BUMN dan BUMD) Faktur dan Kwitiran Setifikat Nomor Induk Kendaraan;</p> <p>Bukti Hasil Cek Fisik Kendaraan;</p> <p>Melampirkan surat keterangan/rekomendasi dari bengkel/karoseri yang memiliki ijin dan inspeksi kendaraan;</p> <p>Surat keterangan bagi kendaraan bermotor angkutan umum yang telah memenuhi persyaratan kendaraan bermotor angkutan umum harus atas nama Badan Hukum / BUMN/BUMD.</p>
3	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	 <p>Peroncong telah mengikuti Persyaratan di UNIT BPKB DI Bantuan Polisi DPR</p> <p>Pengesahan hasil Cek Fisik di SAMSAT</p> <p>Pembuatan Formularis PNPB</p> <p>Persetujuan dokumen, Register Penyeriman Tanda Terima</p>
4	Jangka Waktu Pengelesaian	12 hari kerja; Bea Balik Nama 10 % x NJKB; Pajak 1,5 % x NJKB (Progresif sesuai aturan yg berlaku); SW Jasa Raharja sesuai aturan yg berlaku; BPKB 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.
5	Biaya / Tarif	Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB); Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (STNK); Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (TNKB); Bukti Pembayaran PKB, BBNKB dan SW DKLLJ; Sticker Kartu Dana SW DKLLJ.
6	Produk pelayanan	Ruang tunggu yang nyaman, Free-WiFi, TV hiburan, AC, Ruang khusus lansia, penyandang disabilitas, Charger corner, Kursi Roda, Kotak P3K, Masjid, Tempat parkir yang luas, Kantor petugas yang terlibat dalam memberikan pelayanan adalah petugas dan Kepolisian, BPKA, Pengawas dan Kepala KPPD di Kabupaten Sleman, Kanit Regident Polres Sleman, Pengawas fungsional dari Tim Pembina Samsat, BPKA DIY (Bidang Pendagatan), PDLR.
7	Sarana, prasarana dan atau fasilitas	Ruang tunggu yang nyaman, Free-WiFi, TV hiburan, AC, Ruang khusus lansia, penyandang disabilitas, Charger corner, Kursi Roda, Kotak P3K, Masjid, Tempat parkir yang luas, Kantor petugas yang terlibat dalam memberikan pelayanan adalah petugas dan Kepolisian, BPKA, Pengawas dan Kepala KPPD di Kabupaten Sleman, Kanit Regident Polres Sleman, Pengawas fungsional dari Tim Pembina Samsat, BPKA DIY (Bidang Pendagatan), PDLR.
8	Kompensasi pelaksanaan	Petugas yang terlibat dalam memberikan pelayanan adalah petugas dan Kepolisian, BPKA, Pengawas dan Kepala KPPD di Kabupaten Sleman, Kanit Regident Polres Sleman, Pengawas fungsional dari Tim Pembina Samsat, BPKA DIY (Bidang Pendagatan), PDLR.
9	Pengawasan internal	Pengawasan langsung dan Kepala KPPD di Kabupaten Sleman, Kanit Regident Polres Sleman, Pengawas fungsional dari Tim Pembina Samsat, BPKA DIY (Bidang Pendagatan), PDLR.
10	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	Masyarakat siapkan mengadu dengan cara menghubungi petugas Customer Service melalui:
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 diaksanakan sesuai standar pelayanan	Dalam memberikan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan dan etika pelayanan publik; Mehanggapai 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 kerugian	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 sebagian anggota KPPD setiap 1 (satu) bulan sekali; Supervisi secara berkala setiap 4 kali oleh Tim Teknis Samsat; Evaluasi oleh Tim Pembina Samsat DIY setiap 6 bulan sekali.

STANDAR PELAYANAN PUBLIK**SAMSAT KOTA YOGYAKARTA****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; 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; Peraturan Gubernur DIY Nomor 32 Tahun 2014 tentang Pajak Kendaraan Bermotor; Peraturan Gubernur DIY Nomor 23 Tahun 2015 tentang Penetapan atas Peraturan DIY Nomor 22; Peraturan Gubernur DIY Nomor 24 Tahun 2015 tentang Penetapan atas Peraturan Gubernur DIY Nomor 23; Peraturan Gubernur DIY Nomor 27 Tahun 2020 tentang Penghitungan Dasar Pengenaan Pajak.
2	Persyaratan	BPKB Asli; STNK Asli; E-KTP Asli; Kwitansi Jual Beli Bermaterai; Kendaraan Dihadirkan Untuk Cek Fisik.
3	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	 <p>The diagram illustrates the service process. It starts with a person submitting documents (Pengajuan Dokumen) and paying fees (Pembayaran Biaya). This leads to the issuance of documents (Penyerahan Dokumen) and payment of fees (Pembayaran Biaya). The process is divided into two parallel paths: Customer A PENDAFTARAN and Customer B PERMUTASI MASUK.</p>
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, BBPKB dan SWDKLLJ; Sticker Kartu Oma SWDKLLJ.
7	Sarana, prasarana dan atau fasilitas	Ruang tunggu yang nyaman, Free WiFi, TV hiburan, AC, Ruang khusus lansia, penyandang disabilitas, Charger corner, Kursi Roda, Kotak P3K, Mushola, Tempat parkir yang luas, Kantin.
8	Kompetensi pelaksanaan	Petugas yang terlibat dalam memberikan pelayanan adalah petugas dari Kepolisian, BPKA dan KPPD.
9	Pengawasan internal	Pengawasan langsung dari Kepala KPPD di Kabupaten Sleman, Kanit Regident Polres Sleman dan Pengawasan fungsional dari Tim Pembina Samsat, BPKA DIY (Bidang Pendapatan), POLRI (Ditpolairud).
10	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	Masyarakat silahkan mengadu dengan cara menghubungi petugas Customer Service melalui telepon.
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 kerugian	Memberikan kepastian hukum berupa dokumen kendaraan bermotor; Membentuk kepastian tarif PKB, BBPKB, SWDKLLJ dan PNBP; Memberikan keamanan dan kenyamanan di lingkungan pelayanan.
14	Evaluasi kinerja pelaksanaan	Evaluasi rutin segenap anggota KPPD setiap 1 (satu) bulan sekali; Supervisi secara berkala setiap 4 kali oleh Tim Teknis Samsat; Evaluasi oleh Tim Pembina Samsat DIY setiap 6 bulan sekali.