


LAMPIRAN I KEPUTUSAN KEPALA BADAN PENDAPATAN DAERAH PROVINSI
KALIMANTAN BARAT

NOMOR : 178.1 Tahun 2024

TANGGAL : 29 Januari 2024

STANDAR PELAYANAN PEMBAYARAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR

(SERVICE DELIVERY)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	1. Identitas Diri Asli 2. SKPD / Notice Pajak Asli
2.	Prosedur / Alur Pelayanan	<div style="text-align: center;">  <pre> graph TD A[Penyelola Pelayanan dan Diseminasi Informasi] --> B[Petugas Pajak] B --> C[Kasi Penetapan] C --> D[Petugas Pajak] D --> E[Petugas Bank] </pre> </div> <p>Keterangan :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Menerima Surat Pendaftaran Wajib Pajak yang dilengkapi dengan persyaratan administrasi serta melakukan penelitian surat kelengkapan berkas pendaftaran dan menginformasikan jumlah pajak 2. Melakukan perekaman data dalam Formulir SKPD yang telah ditandatangani Kasi Penetapan dan mencetak SKPD 3. Meneliti dan mengoreksi konsep surat penetapan pajak, jika tidak setuju dikembalikan ke Petugas Pajak untuk diperbaiki, jika setuju diparaf dan diserahkan ke Petugas Pajak 4. Memisahkan lembar SKPD, lembar pertama diserahkan pada Loker Pembayaran dan lainnya sesuai peruntukan dan membukukan SKPD 5. Menerima pembayaran pajak oleh Bank dan menyerahkan SKPD Lembar pertama kepada Wajib Pajak
3.	Waktu Pelayanan	8 (delapan) menit.

4.	Biaya / Tarif	<p>1. Besaran / Jumlah Pajak bermotor di tetapkan sesuai dengan jenis kendaraan diatur dalam Peraturan Gubernur Kalbar tentang Penghitungan Dasar Pengenaan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB) untuk Kendaraan Bermotor Pembuatan Tahun Sebelum yang ditetapkan setiap tahunnya.</p> <p>2. Besaran PKB dan SWDKLLJ dapat di cek melalui aplikasi Samsat Kalbar.</p>
5.	Produk	Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor
6.	Pengelolaan Pengaduan	<p>1. Media Pengaduan :</p> <p>A. UPT PPD PONTIANAK WILAYAH I</p> <p>a. Ruang Pengaduan/Konsultasi</p> <p>b. Kotak Saran</p> <p>c. No. Telp : (0561) 731115</p> <p>d. No. HP/WA : 0811 5674181</p> <p>e. Email : uppdptkwilayah1@gmail.com</p> <p>f. Website : https://uptppdptk1-bapenda.kalbarprov.go.id</p> <p>g. Facebook : @samsatpontianak</p> <p>h. Instagram : samsatpontianak1</p> <p>i. Twitter : @1_samsat</p> <p>j. Youtube : UPT PPD Pontianak Wilayah I</p> <hr/> <p>B. UPT PPD WILAYAH MEMPAWAH</p> <p>a. Ruang Pengaduan/Konsultasi</p> <p>b. Kotak Saran</p> <p>c. No. Telp : (0561) 691199</p> <p>d. No. HP/WA : 0895 3397 11426</p> <p>e. Email : uppdmempawah@gmail.com</p> <p>f. Website : http://bapenda.kalbarprov.go.id</p> <p>g. Facebook : Samsat Mempawah</p> <p>h. Instagram : @samsatmempawah</p> <p>i. Twitter : @samsat_mempawah</p> <hr/> <p>C. UPT PPD WILAYAH SINGKAWANG</p> <p>a. Ruang Pengaduan/Konsultasi</p> <p>b. Kotak Saran</p> <p>c. No. Telp : -</p> <p>d. No. HP/WA : 0813 4549 8906</p> <p>e. Email : uptppdsingkawang@kalbarprov.go.id</p> <p>f. Website : uptppdsingkawang-bapenda.kalbarprov.go.id</p> <p>g. Facebook : samsatsingkawang</p> <p>h. Instagram : samsatsingkawang</p> <p>i. Twitter : -</p>

		<p>D. UPT PPD WILAYAH SANGGAU</p> <p>a. Ruang Pengaduan/Konsultasi b. Kotak Saran c. No. Telp : (0564) 21160 d. No. HP/WA : 0815 4966 5109 e. Email : uppd.sanggau@gmail.com f. Website : uptppdsanggau-bapenda.kalbarprov.go.id g. Facebook : samsat_sanggau h. Instagram : samsat_sanggau i. Twitter : samsat_sanggau</p> <p>E. UPT PPD WILAYAH SINTANG</p> <p>a. Ruang Pengaduan/Konsultasi b. Kotak Saran No. Telp : - No. HP/WA : 0813 5245 8259 / 0821 5464 1721 Email : 0822 5464 0214 Website : uptppdsintang@gmail.com : http://bapenda.kalbarprov.go.id Facebook : samsatsintang Instagram : samsatsintang Twitter : -</p>
		<p>F. UPT PPD WILAYAH PUTUSSIBAU</p> <p>a. Ruang Pengaduan/Konsultasi b. Kotak Saran No. Telp : (0567) 21130 No. HP/WA : - Email : upptppdwilputussibau@gmail.com Website : http://bapenda.kalbarprov.go.id Facebook : samsatputussibau Instagram : samsatputussibau Twitter :</p> <p>G. UPT PPD WILAYAH KETAPANG</p> <p>a. Ruang Pengaduan/Konsultasi b. Kotak Saran No. Telp : - No. HP/WA : 0811577781 Email : Uptppd.wil.ktp@gmail.com Website : http://bapenda.kalbarprov.go.id/ : Web/upt-ppd-ketapang.html Facebook : samsat.ketapang Instagram : samsat.ketapang Twitter : @KetapangSamsat</p> <p>2. Alur Pengaduan :</p> <p>a. Pelapor menyampaikan pengaduan melalui media pengaduan sebagaimana point A di atas; b. Petuga Penerima Pengaduan sesuai kewenangannya melakukan :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Menanggapi langsung pengaduan dimaksud setelah mendapat persetujuan Tim Pengelola Pengaduan 2) Meneruskan Pengaduan kepada Tim Pengelola Pengaduan pada waktu yang sama;

		<p>c. Tim Pengelola Pengaduan membahas dan menindak lanjuti pengaduan dalam waktu 24 jam pada hari kerja setelah menerima pengaduan;</p> <p>d. Petugas Penerima Pengaduan menyampaikan tanggapan dan rencana tindak lanjut atas pengaduan kepada Pelapor.</p> <p>3. Waktu Penanganan Pengaduan: Penyampaian Tanggapan dan Rencana Tindak Lanjut atas pengaduan paling lambat 24 jam sejak diterimanya pada hari kerja</p>
--	--	---

STANDAR PELAYANAN PEMBAYARAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR

MANUFACTURING

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<p>1. UU No. 1 Tahun 2022 tentang Hubungan Antara Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah</p> <p>2. PP Nomor 35 Tahun 2023 Tentang Pajak Daerah dan Retribusi</p> <p>3. Perda Prov. Kalbar No. 1 tahun 2024 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah</p>
2.	Sarana, Prasarana dan / atau Fasilitas	<p>1. Ruang tunggu ber AC, kursi tunggu, meja, mesin antrian elektronik dan monitor, monitor pengecekan pajak (Aplikasi Samsat Kalbar), televisi, toilet pengunjung, ruang laktasi, kursi roda, air minum, pojok bacaan dan area bermain anak.</p> <p>2. Komputer dan Printer.</p> <p>3. Jaringan Internet Pelayanan.</p>
3.	Jumlah Pelaksana	Maksimal 4 orang
4.	Kompetensi Pelaksana	<p>1. Pendidikan minimal D3.</p> <p>2. Memahami / menguasai peraturan perundangan tentang pajak daerah</p> <p>3. Memahami tentang Standar Pelayanan.</p> <p>4. Bisa mengoperasikan aplikasi Samsat.</p>
5.	Pengawasan Internal	<p>1. Dilakukan oleh atasan langsung.</p> <p>2. Dilakukan secara berkelanjutan.</p> <p>3. Konsisten dalam memberikan teguran / sanksi dan <i>reward</i> / penghargaan.</p>
6.	Jaminan Pelayanan	Diwujudkan dalam kualitas proses layanan dan produk layanan yang didukung oleh petugas yang berkompeten di bidang tugasnya dengan perilaku pelayan yang terampil, cepat, tepat dan santun.

7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Menggunakan SKPD / Notice Pajak atau dokumen yang dipersamakan yang dicetak sesuai dengan ketentuan yang berlaku. 2. Keselamatan dan Kenyamanan dalam pelayanan sangat diutamakan dan bebas dari praktek percaloan dan suap.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Evaluasi kinerja harian melalui IKM. 2. Evaluasi Kinerja Pelayanan dilakukan melalui pengukuran penerapan 14 komponen standar yang dilakukan sekurang-kurangnya setiap 1 tahun (penelitian / survei internal / eksternal).



Kepala Badan Pendapatan Daerah

Mohammad Bari

LAMPIRAN II KEPUTUSAN KEPALA BADAN PENDAPATAN DAERAH PROVINSI
KALIMANTAN BARAT

NOMOR : Tahun 2024

TANGGAL : Januari 2024

STANDAR PELAYANAN PEMBAYARAN PAJAK AIR PERMUKAAN

(SERVICE DELIVERY)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	1. SPP-AP 2. SKPD PAP 3. STPD PAP 4. STS
2.	Prosedur / Alur Pelayanan	<div style="text-align: center;"> <pre> graph TD A[Petugas Penagihan] --> B[Wajib Pajak] B --> C[Petugas Penagihan Menerbitkan Surat Bukti Pembayaran PAP] C --> D[Bendahara Penerimaan Pembantu] D --> E[Surat Bukti Pembayaran PAP] </pre> </div> <p>Keterangan :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas Menyampaikan SKPD PAP kepada Wajib Pajak PAP untuk dilakukan pembayaran dengan batas waktu tanggal 28 setiap bulannya; 2. Wajib Pajak Melakukan Pembayaran sebelum melewati batas waktu yaitu tanggal 28 setiap bulannya. <ul style="list-style-type: none"> - Apabila setelah melewati tanggal 28, Wajib Pajak belum melakukan pembayaran PAP, maka petugas menerbitkan STPD PAP menggunakan Aplikasi PAP dan disampaikan kepada Wajib Pajak. - Petugas menyampaikan STPD kepada Wajib Pajak - Wajib Pajak melakukan pembayaran untuk STPD yang diterbitkan. 3. Petugas menerbitkan Surat Bukti Pembayaran PAP menggunakan aplikasi PAP. 4. Bendahara Penerimaan Pembantu memeriksa Surat Bukti Pembayaran, apabila benar diberikan tanda tangan dan cap. Apabila terdapat kesalahan maka akan dikembalikan untuk diperbaiki. 5. Petugas menyampaikan Surat Bukti Pembayaran PAP kepada Wajib Pajak.
3.	Waktu Pelayanan	Sampai dengan tanggal 28 bulan berikutnya sejak SKPD/STPD diterbitkan oleh petugas penagihan.

4.	Biaya / Tarif	Besaran / Jumlah Pajak Air Permukaan 10% dari Nilai Perolehan Air (NPA) yang digunakan oleh Wajib Pajak
5.	Produk	Pelayanan Pembayaran Pajak Air Permukaan
6.	Pengelolaan Pengaduan	<p>1. Media Pengaduan :</p> <p>A. UPT PPD PONTIANAK WILAYAH I</p> <p>a. Ruang Pengaduan/Konsultasi</p> <p>b. Kotak Saran</p> <p>c. No.Telp : (0561) 731115</p> <p>d. No.HP/ WA : 0811 567 4181</p> <p>e. Email : uppdptkwilayah1@gmail.com</p> <p>f. Website : https://uptppdptk1-bapenda.kalbarprov.go.id</p> <p>g. Instagram : @samsatpontianak1</p> <p>h. Facebook : samsatpontianak1</p> <p>i. Twitter : @1_samsat</p> <p>j. Youtube : UPT PPD Pontianak Wilayah I</p> <hr/> <p>B. UPT PPD WILAYAH MEMPAWAH</p> <p>a. Ruang Pengaduan/Konsultasi</p> <p>b. Kotak Saran</p> <p>c. No. Telp : (0561) 691199</p> <p>d. No. HP/WA : 0895 3397 11426</p> <p>e. Email : uppdmempawah@gmail.com</p> <p>f. Website : http://bapenda.kalbarprov.go.id</p> <p>g. Facebook : Samsat Mempawah</p> <p>h. Instagram : @samsatmempawah</p> <p>i. Twitter : @samsat_mempawah</p> <hr/> <p>C. UPT PPD WILAYAH SINGKAWANG</p> <p>a. Ruang Pengaduan/Konsultasi</p> <p>b. Kotak Saran</p> <p>c. No. Telp : -</p> <p>d. No. HP/WA : 0813 4549 8906</p> <p>e. Email : uptppdsingkawang@kalbarprov.go.id</p> <p>f. Website : uptppdsingkawang-bapenda.kalbarprov.go.id</p> <p>g. Facebook : samsatsingkawang</p> <p>h. Instagram : samsatsingkawang</p> <p>i. Twitter : -</p> <hr/> <p>D. UPT PPD WILAYAH SANGGAU</p> <p>a. Ruang Pengaduan/Konsultasi</p> <p>b. Kotak Saran</p> <p>c. No. Telp : (0564) 21160</p> <p>d. No. HP/WA : 0815 4966 5109</p> <p>e. Email : uppd.sanggau@gmail.com</p> <p>f. Website : uptppdsanggau-bapenda.kalbarprov.go.id</p> <p>g. Facebook : samsat_sanggau</p> <p>h. Instagram : samsat_sanggau</p> <p>i. Twiter : samsat_sanggau</p>

		<p>E. UPT PPD WILAYAH SINTANG</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Ruang Pengaduan/Konsultasi b. Kotak Saran c. No. Telp : - d. No. HP/WA : 0813 5245 8259 / 0821 5464 1721 0822 5464 0214 e. Email : uptppdsintang@gmail.com f. Website : http://bapenda.kalbarprov.go.id g. Facebook : samsatsintang h. Instagram : samsatsintang i. Twitter : -
		<p>F. UPT PPD WILAYAH PUTUSSIBAU</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Ruang Pengaduan/Konsultasi b. Kotak Saran c. No. Telp : (0567) 21130 d. No. HP/WA : - e. Email : uptppdwilputussibau@gmail.com f. Website : http://bapenda.kalbarprov.go.id g. Facebook : samsatputussibau h. Instagram : samsatputussibau i. Twitter :
		<p>G. UPT PPD WILAYAH KETAPANG</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Ruang Pengaduan/Konsultasi b. Kotak Saran c. No. Telp : - d. No. HP/WA : 0811577781 e. Email : uptppd.wil.ktp@gmail.com f. Website : http://bapenda.kalbarprov.go.id/Web/upt-ppd-ketapang.html g. Facebook : samsat.ketapang h. Instagram : samsat.ketapang i. Twitter : @KetapangSamsat
		<p>2. Alur Pengaduan :</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Pelapor menyampaikan pengaduan melalui media pengaduan sebagaimana point A di atas; b. Petugas Penerima Pengaduan sesuai kewenangannya melakukan: <ul style="list-style-type: none"> 1) Menanggapi langsung pengaduan dimaksud setelah mendapat persetujuan TIM Pengelola Pengaduan; 2) Meneruskan Pengaduan kepada Tim Pengelola Pengaduan pada waktu yang sama; c. Tim Pengelola Pengaduan membahas dan menindak lanjuti pengaduan dalam waktu 24 jam pada hari kerja setelah menerima pengaduan; d. Petugas Penerima Pengaduan menyampaikan tanggapan dan rencana tindak lanjut atas pengaduan kepada Pelapor.

		3. Waktu Penanganan Pengaduan : Penyampaian tanggapan dan rencana tindak lanjut atas pengaduan paling lambat 24 jam sejak diterimanya pada hari kerja.
--	--	---

MANUFACTURING

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. UU No. 1 Tahun 2022 tentang Hubungan Antara Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah 2. PP Nomor 35 Tahun 2023 Tentang Pajak Daerah dan Retribusi 3. Perda Prov. Kalbar No. 1 tahun 2024 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah
2.	Sarana, Prasarana dan/ atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang tunggu ber AC, kursi tunggu, meja, mesin antrian elektronik dan monitor, monitor pengecekan pajak (Aplikasi Samsat Kalbar), televisi, toilet pengunjung, ruang laktasi, kursi roda, air minum, pojok bacaan dan area bermain anak. 2. Komputer dan Printer. 3. Jaringan Internet Pelayanan.
3.	Jumlah Pelaksana	Maksimal 4 orang
4.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memahami aturan-aturan terkait bidang perpajakan daerah 2. Mampu berkomunikasi dengan baik 3. Bisa mengoperasikan komputer
5.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dilakukan oleh atasan langsung. 2. Dilakukan secara berkelanjutan. 3. Konsisten dalam memberikan teguran / sanksi dan reward / penghargaan.
6.	Jaminan Pelayanan	Diwujudkan dalam kualitas proses layanan dan produk layanan yang didukung oleh petugas yang berkompeten di bidang tugasnya dengan perilaku pelayan yang terampil, cepat, tepat dan santun.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Menggunakan SKPD/STPD atau dokumen yang dipersamakan yang dicetak sesuai dengan ketentuan yang berlaku. 2. Surat Bukti Pembayaran ditanda tangan dan dicap stempel.ditulis waktu pengesahan dan di paraf oleh petugas yang ditunjuk. 3. Keselamatan dan Kenyamanan dalam pelayanan sangat diutamakan dan bebas dari praktek percaloan dan suap.

8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Evaluasi kinerja harian melalui IKM. 2. Evaluasi Kinerja Pelayanan dilakukan melalui pengukuran penerapan 14 komponen standar yang dilakukan sekurang-kurangnya setiap 1 tahun (penelitian / survei internal / eksternal).
----	----------------------------	--

Kepala Badan Pendapatan Daerah



Mohammad Bari

LAMPIRAN III KEPUTUSAN KEPALA BADAN PENDAPATAN DAERAH PROVINSI
KALIMANTAN BARAT
NOMOR : 178.1 Tahun 2024
TANGGAL : 29 Januari 2024

**STANDAR PELAYANAN PEMBAYARAN BEA BALIK NAMA KENDARAAN
BERMOTOR BARU**

SERVICE DELIVERY

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	1. Identitas Diri Asli 2. Faktur / Invoice 3. Cek Fisik Kendaraan 4. SKPD
2.	Prosedur / Alur Pelayanan	<div style="text-align: center;"> <pre> graph TD A[Wajib Pajak (WP)] --> B[Tempat Cek Fisik Kendaraan] B --> C[Meja Informasi / Pengambilan nomor antrian] C --> D[Penerimaan Berkas dan Pembayaran] D --> E[Petugas Mencetak SKPD Baru] E --> F[Wajib Pajak (WP)] </pre> </div> <p>Keterangan :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Wajib Pajak mempersiapkan dokumen persyaratan; 2. Wajib Pajak menghadirkan kendaraan untuk dilakukan pengecekan fisik kendaraan di tempat Cek Fisik Kendaraan 3. Wajib Pajak Menyerahkan berkas kelengkapan pendaftaran kendaraan bermotor baru dari Loker Pendaftaran PNBK ke Loker Pembayaran BBNKB dan PKB. 4. Petugas Menerima pendaftaran berkas dari wajib pajak, Meneliti dan mengoreksi berkas kelengkapan persyaratan. Jika tidak lengkap dikembalikan dan jika lengkap proses dilanjutkan ke pembayaran; 5. Petugas Melakukan input data kendaraan baru dan mencetak SKPD baru; 6. Wajib pajak menerima SKPD sebagai bukti sah pembayaran BBNKB.

3.	Waktu Pelayanan	30 (menit) sejak menerima Nomor Antrian
4.	Biaya / Tarif	Besaran / Jumlah Bea Balik Nama Kendaraan Baru di tetapkan sesuai dengan jenis kendaraan mengacu pada Peraturan Menteri Dalam Negeri RI tentang Perhitungan Dasar Pengenaan PKB dan BBNKB Tahun Yang Bersangkutan yang ditetapkan setiap tahunnya.
5.	Produk	Pelayanan Pembayaran Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB) Baru
6.	Penanganan Pengaduan	<p>1. Media Pengaduan :</p> <p>A. UPT PPD PONTIANAK WILAYAH I</p> <p>a. Ruang Pengaduan/Konsultasi</p> <p>b. Kotak Saran</p> <p>c. No.Telp : (0561) 731115</p> <p>d. No. HP/WA : 0811 567 4181</p> <p>e. Email : uppdptkwilayah1@gmail.com</p> <p>f. Website : https://uptppdptk1-bapenda.kalbarprov.go.id</p> <p>g. Instagram : @samsatpontianak</p> <p>h. Facebook : samsatpontianak1</p> <p>i. Twitter : @1_samsat</p> <p>j. Youtube : UPT PPD Pontianak Wilayah I</p> <p>B. UPT PPD WILAYAH MEMPAWAH</p> <p>a. Ruang Pengaduan/Konsultasi</p> <p>b. Kotak Saran</p> <p>c. No. Telp : (0561) 691199</p> <p>d. No. HP/WA : 0895 3397 11426</p> <p>e. Email : uppdmempawah@gmail.com</p> <p>f. Website : http://bapenda.kalbarprov.go.id</p> <p>g. Facebook : Samsat Mempawah</p> <p>h. Instagram : @samsatmempawah</p> <p>i. Twitter : @samsat_mempawah</p> <p>C. UPT PPD WILAYAH SINGKAWANG</p> <p>a. Ruang Pengaduan/Konsultasi</p> <p>b. Kotak Saran</p> <p>c. No. Telp : -</p> <p>d. No. HP/WA : 0813 4549 8906</p> <p>e. Email : uptppdsingkawang@kalbarprov.go.id</p> <p>f. Website : uptppdsingkawang-bapenda.kalbarprov.go.id</p> <p>g. Facebook : samsatsingkawang</p> <p>h. Instagram : samsatsingkawang</p> <p>i. Twitter : -</p>

		<p>D. UPT PPD WILAYAH SANGGAU a. Ruang Pengaduan/Konsultasi b. Kotak Saran No. Telp : (0564) 21160 No. HP/WA : 0815 4966 5109 Email : uppd.sanggau@gmail.com Website : uptppdsanggau-bapenda.Kalbarprov.go.id Facebook : samsat_sanggau Instagram : samsat_sanggau Twitter : samsat_sanggau</p> <p>E. UPT PPD WILAYAH SINTANG a. Ruang Pengaduan/Konsultasi b. Kotak Saran c. No. Telp : - d. No. HP/WA : 0813 5245 8259 / 0821 5464 1721 0822 5464 0214 e. Email : uptppdsintang@gmail.com f. Website : http://bapenda.kalbarprov.go.id g. Facebook : samsatsintang h. Instagram : samsatsintang i. Twitter : -</p> <p>F. UPT PPD WILAYAH PUTUSSIBAU a. Ruang Pengaduan/Konsultasi b. Kotak Saran c. No. Telp : (0567) 21130 d. No. HP/WA : - e. Email : uptppdwilputussibau@gmail.com f. Website : http://bapenda.kalbarprov.go.id g. Facebook : samsatputussibau h. Instagram : samsatputussibau i. Twitter :</p> <p>G. UPT PPD WILAYAH KETAPANG a. Ruang Pengaduan/Konsultasi b. Kotak Saran c. No. Telp : - d. No. HP/WA : 0811577781 e. Email : uptppd.wil.ktp@gmail.com f. Website : http://bapenda.kalbarprov.go.id/Web/upt-ppd-ketapang.html g. Facebook : samsat.ketapang h. Instagram : Samsat.ketapang i. Twitter : @KetapangSamsat</p> <p>2. Alur Pengaduan : a. Pelapor menyampaikan pengaduan melalui media pengaduan sebagaimana point A di atas; b. Petugas Penerima Pengaduan sesuai kewenangannya melakukan: 1) Menanggapi langsung pengaduan dimaksud setelah mendapat persetujuan TIM Pengelola Pengaduan; 2) Meneruskan Pengaduan kepada Tim Pengelola Pengaduan pada waktu yang sama;</p>
--	--	---

		<p>c. Tim Pengelola Pengaduan membahas dan menindak lanjuti pengaduan dalam waktu 24 jam pada hari kerja setelah menerima pengaduan;</p> <p>d. Petugas Penerima Pengaduan menyampaikan tanggapan dan rencana tindak lanjut atas pengaduan kepada Pelapor.</p> <p>3. Waktu Penanganan Pengaduan : Penyampaian tanggapan dan rencana tindak lanjut atas pengaduan paling lambat 24 jam sejak diterimanya pada hari kerja.</p>
--	--	---

MANUFACTURING

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. UU No. 1 Tahun 2022 tentang Hubungan Antara Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah 2. PP Nomor 35 Tahun 2023 Tentang Pajak Daerah dan Retribusi 3. Perda Prov. Kalbar No. 1 tahun 2024 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah
2.	Sarana, Prasarana dan / atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang tunggu ber AC, kursi tunggu, meja, mesin antrian elektronik dan monitor, monitor pengecekan pajak (Aplikasi Samsat Kalbar), televisi, toilet pengunjung, ruang laktasi, kursi roda, air minum, pojok bacaan dan area bermain anak. 2. Jaringan Internet Pelayanan.
3.	Jumlah Pelaksana	Maksimal 4 orang
4.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pendidikan minimal SMA. 2. Bisa Mengoperasikan Komputer dasar (Ms. Word dan Excel) 3. Bisa mengoperasikan aplikasi Samsat 4. Pengetahuan mengenai Pelayanan Prima 5. Pengetahuan mengenai aplikasi perpajakan
5.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dilakukan oleh atasan langsung. 2. Dilakukan secara kontinyu. 3. Konsisten dalam memberikan teguran / sanksi dan reward / penghargaan.
6.	Jaminan Pelayanan	Diwujudkan dalam kualitas proses layanan dan produk layanan yang didukung oleh petugas yang berkompeten di bidang tugasnya dengan perilaku pelayan yang terampil, cepat, tepat dan santun.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Menggunakan SKPD / Notice Pajak atau dokumen yang dipersamakan yang dicetak sesuai dengan ketentuan yang berlaku. 2. SKPD dicap stempel, ditulis waktu pengesahan dan di paraf oleh petugas yang ditunjuk. 3. Keselamatan dan Kenyamanan dalam pelayanan sangat diutamakan dan bebas dari praktek percaloan dan suap.

8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Evaluasi kinerja harian melalui IKM. 2. Evaluasi Kinerja Pelayanan dilakukan melalui pengukuran penerapan 14 komponen standar yang dilakukan sekurang-kurangnya setiap 1 tahun (penelitian / survei internal / eksternal).
----	----------------------------	--

Kepala Badan Pendapatan Daerah

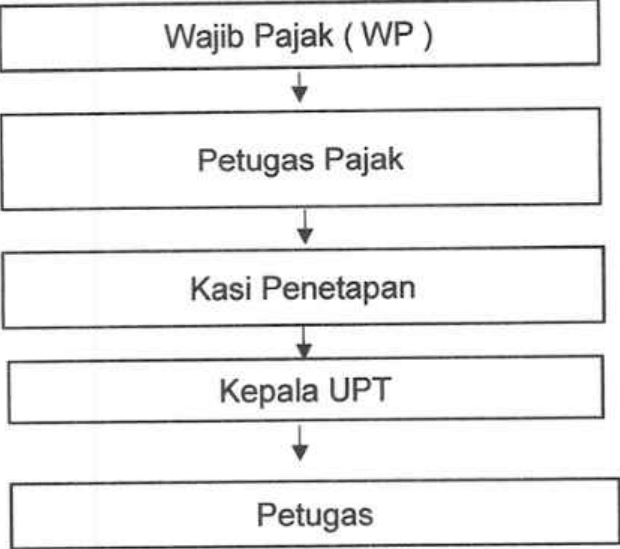


Mohammad Bari

LAMPIRAN IV KEPUTUSAN KEPALA BADAN PENDAPATAN DAERAH PROVINSI
KALIMANTAN BARAT
NOMOR : 178.1 Tahun 2024
TANGGAL : 29 Januari 2024

STANDAR PELAYANAN PENERBITAN FISKAL MUTASI KENDARAAN MASUK

SERVICE DELIVERY

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	1. Fiskal Keluar dari Daerah Asal 2. STNK Asli dan Fotokopi 3. SKPD / Notice Pajak Asli dan Fotokopi 4. Identitas Diri Asli dan Fotokopi
2.	Prosedur / Alur Pelayanan	<div style="text-align: center;">  <pre> graph TD A[Wajib Pajak (WP)] --> B[Petugas Pajak] B --> C[Kasi Penetapan] C --> D[Kepala UPT] D --> E[Petugas] </pre> </div> <p>Keterangan:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Wajib Pajak menyerahkan persyaratan. 2. Petugas Pajak menerima dan memeriksa persyaratan kepada wajib pajak; 3. Kasi Penetapan Meneliti dan mengoreksi draft surat keterangan fiskal masuk. Jika benar diberikan paraf dan disampaikan kepada Kepala UPT, jika tidak dikembalikan kepada Petugas Pajak untuk diperbaiki . 4. Kepala UPT Menandatangani Surat Keterangan Fiskal Mutasi Kendaraan Masuk 5. Petugas Pajak memberikan nomor Surat Keterangan Fiskal Mutasi Kendaraan Masuk dan mencatat dalam buku agenda dan menyerahkan Surat Keterangan Fiskal Mutasi Kendaraan Masuk kepada wajib pajak dan mengarsipkannya
3.	Waktu Pelayanan	33 (tiga puluh tiga) menit
4.	Biaya / Tarif	Tidak ada biaya / Gratis
5.	Produk	Pelayanan Penerbitan Fiskal Mutasi Kendaraan Masuk

6.	Pengelolaan Pengaduan	<p>1. Media Pengaduan :</p> <p>A. UPT PPD PONTIANAK WILAYAH I</p> <p>a. Ruang Pengaduan/Konsultasi</p> <p>b. Kotak Saran</p> <p>c. No.Telp : (0561) 731115</p> <p>d. No. HP/WA : 0811 567 4181</p> <p>e. Email : uppdptkwilayah1@gmail.com</p> <p>f. Website : https://uptppdptk1-bapenda.kalbarprov.go.id</p> <p>g. Instagram : @samsatpontianak</p> <p>h. Facebook : samsatpontianak1</p> <p>i. Twiter : @1_samsat</p> <p>j. Youtube : UPT PPD Pontianak Wilayah I</p> <hr/> <p>B. UPT PPD WILAYAH MEMPAWAH</p> <p>a. Ruang Pengaduan/Konsultasi</p> <p>b. Kotak Saran</p> <p>c. No. Telp : (0561) 691199</p> <p>d. No. HP/WA : 0895 3397 11426</p> <p>e. Email : uppdmempawah@gmail.com</p> <p>f. Website : http://bapenda.kalbarprov.go.id</p> <p>g. Facebook : Samsat Mempawah</p> <p>h. Instagram : @samsatmempawah</p> <p>i. Twitter : @samsat_mempawah</p> <hr/> <p>C. UPT PPD WILAYAH SINGKAWANG</p> <p>a. Ruang Pengaduan/Konsultasi</p> <p>b. Kotak Saran</p> <p>c. No. Telp : -</p> <p>d. No. HP/WA : 0813 4549 8906</p> <p>e. Email : uptppdsingkawang@kalbarprov.go.id</p> <p>f. Website : uptppdsingkawang-bapenda.kalbarprov.go.id</p> <p>g. Facebook : samsatsingkawang</p> <p>h. Instagram : samsatsingkawang</p> <p>i. Twitter : -</p> <hr/> <p>D. UPT PPD WILAYAH SANGGAU</p> <p>a. Ruang Pengaduan/Konsultasi</p> <p>b. Kotak Saran</p> <p>c. No. Telp : (0564) 21160</p> <p>d. No. HP/WA : 0815 4966 5109</p> <p>e. Email : uppd.sanggau@gmail.com</p> <p>f. Website : uptppdsanggau-bapenda.kalbarprov.go.id</p> <p>g. Facebook : samsat_sanggau</p> <p>h. Instagram : samsat_sanggau</p> <p>i. Twitter : samsat_sanggau</p>
----	-----------------------	--

		<p>E. UPT PPD WILAYAH SINTANG</p> <p>a. Ruang Pengaduan/Konsultasi</p> <p>b. Kotak Saran</p> <p>c. No. Telp : -</p> <p>d. No. HP/WA : 0813 5245 8259 / 0821 5464 1721 : 0822 5464 0214</p> <p>e. Email : uptppdsintang@gmail.com</p> <p>f. Website : http://bapenda.kalbarprov.go.id</p> <p>g. Facebook : samsatsintang</p> <p>h. Instagram : samsatsintang</p> <p>i. Twitter : -</p>
		<p>F. UPT PPD WILAYAH PUTUSSIBAU</p> <p>a. Ruang Pengaduan/Konsultasi</p> <p>b. Kotak Saran</p> <p>c. No. Telp : (0567) 21130</p> <p>d. No. HP/WA : -</p> <p>e. Email : uptppdwilputussibau@gmail.com</p> <p>f. Website : http://bapenda.kalbarprov.go.id</p> <p>g. Facebook : samsatputussibau</p> <p>h. Instagram : samsatputussibau</p> <p>i. Twitter :</p>
		<p>G. UPT PPD WILAYAH KETAPANG</p> <p>a. Ruang Pengaduan/Konsultasi</p> <p>b. Kotak Saran</p> <p>c. No. Telp : -</p> <p>d. No. HP/WA : 0811 577781</p> <p>e. Email : uptppd.wilktp@gmail.com</p> <p>f. Website : http:bappenda.kalbarprov.go.id/wel Upt-ppd-ketapang.html</p> <p>g. Facebook : samsat.ketapang</p> <p>h. Instagram : samsat.ketapang</p> <p>i. Twitter : @KetapangSamsat</p>
		<p>2. Alur Pengaduan :</p> <p>a. Pelapor menyampaikan pengaduan melalui media pengaduan sebagaimana point A di atas;</p> <p>b. Petugas Penerima Pengaduan sesuai kewenangannya melakukan :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Menanggapi langsung pengaduan dimaksud setelah mendapat persetujuan Tim Pengelola Pengaduan; 2) Meneruskan Pengaduan kepada Tim Pengelola Pengaduan pada waktu yang sama; <p>c. Tim Pengelola Pengaduan membahas dan menindak lanjuti pengaduan dalam waktu 24 jam pada hari kerja setelah menerima pengaduan;</p> <p>d. Petugas Penerima Pengaduan menyampaikan tanggapan dan rencana tindak lanjut atas pengaduan kepada Pelapor.</p> <p>3. Waktu Penanganan Pengaduan :</p> <p>Penyampaian Tanggapan dan Rencana Tindak Lanjut atas pengaduan paling lambat 24 jam sejak diterimanya pengaduan pada hari kerja.</p>

LAMPIRAN V KEPUTUSAN KEPALA BADAN PENDAPATAN DAERAH PROVINSI
KALIMANTAN BARAT
NOMOR : 178.1 Tahun 2024
TANGGAL : 29 Januari 2024

**STANDAR PELAYANAN PENERBITAN SURAT KETERANGAN
FISKAL ANTAR DAERAH**

SERVICE DELIVERY

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	1. Identitas Diri 2. Fotokopi STNK 3. SKPD / Notice Pajak Asli dan Fotokopi 4. Kwitansi Jual Beli
2.	Prosedur / Alur Pelayanan	<div style="text-align: center;"> <pre> graph TD A[Wajib Pajak (WP)] --> B[Petugas Pajak] B --> C[Kasi Penagihan] C --> D[Ka. UPT PPD] D --> E[Petugas Pajak] E --> F[Wajib Pajak] </pre> </div> <p>Keterangan:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. WP mempersiapkan dokumen persyaratan yang telah ditentukan; 2. WP datang menuju Unit Layanan Fiskal dan menyerahkan dokumen persyaratan kepada Petugas; 3. WP dapat mengambil Blangko tanda penerimaan berkas dari Petugas; 4. WP dapat menunggu di ruang tunggu yang telah disediakan; 5. WP kembali menuju Unit Layanan Fiskal untuk mengambil Surat Keterangan Fiskal Keluar setelah di panggil Petugas.
3.	Waktu Pelayanan	1 (satu) Jam
4.	Biaya / Tarif	Tidak ada biaya / Gratis
5.	Produk	Pelayanan Penerbitan Fiskal Mutasi Kendaraan Keluar

MANUFACTURING

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. UU No. 1 Tahun 2022 tentang Hubungan Antara Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah 2. PP Nomor 35 Tahun 2023 Tentang Pajak Daerah dan Retribusi 3. Perda Prov. Kalbar No. 1 tahun 2024 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah
2.	Sarana, Prasarana dan / atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang tunggu ber AC, kursi tunggu, meja, mesin antrian elektronik dan monitor, monitor pengecekan pajak (Aplikasi Samsat Kalbar), televisi, toilet pengunjung, ruang laktasi, kursi roda, air minum, pojok bacaan dan area bermain anak. 2. Komputer dan Printer. 3. Jaringan Internet Pelayanan.
3.	Jumlah Pelaksana	Maksimal 4 orang
4.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memahami peraturan perundang-undangan tentang pajak daerah; 2. Memahami prosedur mutasi kendaraan 3. Menguasai microsoft excel dan word.
5.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dilakukan oleh atasan langsung. 2. Dilakukan secara kontinyu. 3. Konsisten dalam memberikan teguran / sanksi dan reward / penghargaan.
6.	Jaminan Pelayanan	Diwujudkan dalam kualitas proses layanan dan produk layanan yang didukung oleh petugas yang berkompeten di bidang tugasnya dengan perilaku pelayan yang terampil, cepat, tepat dan santun.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Surat Ket. Fiskal Masuk yang telah di tandatangani oleh Kepala UPT dan dicap 2. Keselamatan dan Kenyamanan dalam pelayanan sangat diutamakan dan bebas dari praktek percaloan dan suap.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Evaluasi kinerja harian melalui IKM. 2. Evaluasi Kinerja Pelayanan dilakukan melalui pengukuran penerapan 14 komponen standar yang dilakukan sekurang-kurangnya setiap 1 tahun (penelitian / survei internal / eksternal).

Kepala Badan Pendapatan Daerah



		<p>E. UPT PPD WILAYAH SINTANG</p> <p>a. Ruang Pengaduan/Konsultasi</p> <p>b. Kotak Saran</p> <p>c. No. Telp : -</p> <p>d. No. HP/WA : 0813 5245 8259 / 0821 5464 1721 0822 5464 0214</p> <p>e. Email : uptppdsintang@gmail.com</p> <p>f. Website : http://bapenda.kalbarprov.go.id</p> <p>g. Facebook : samsatsintang</p> <p>h. Instagram : samsatsintang</p> <p>i. Twitter : -</p> <hr/> <p>F. UPT PPD WILAYAH PUTUSSIBAU</p> <p>a. Ruang Pengaduan/Konsultasi</p> <p>b. Kotak Saran</p> <p>c. No. Telp : (0567) 21130</p> <p>d. No. HP/WA : -</p> <p>e. Email : uptppdwilputussibau@gmail.com</p> <p>f. Website : http://bapenda.kalbarprov.go.id</p> <p>g. Facebook : samsatputussibau</p> <p>h. Instagram : samsatputussibau</p> <p>i. Twitter :</p> <hr/> <p>G. UPT PPD WILAYAH KETAPANG</p> <p>a. Ruang Pengaduan/Konsultasi</p> <p>b. Kotak Saran</p> <p>c. No. Telp -</p> <p>d. No. HP/WA 0811 577781</p> <p>e. Email uptppd.wilktp@gmail.com</p> <p>f. Website http:bappenda.kalbarprov.go.id/web/</p> <p>g. Facebook Upt-ppd-ketapang.html</p> <p>h. Instagram samsat.ketapang</p> <p>i. Twitter @KetapangSamsat</p> <hr/> <p>2. Alur Pengaduan :</p> <p>a. Pelapor menyampaikan pengaduan melalui media pengaduan sebagaimana point A di atas;</p> <p>b. Petugas Penerima Pengaduan sesuai kewenangannya melakukan :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Menanggapi langsung pengaduan dimaksud setelah mendapat persetujuan TIM Pengelola Pengaduan; 2) Meneruskan Pengaduan kepada Tim Pengelola Pengaduan pada waktu yang sama; <p>c. Tim Pengelola Pengaduan membahas dan menindak lanjuti pengaduan dalam waktu 24 jam pada hari kerja setelah menerima pengaduan;</p> <p>d. Petugas Penerima Pengaduan menyampaikan tanggapan dan rencana tindak lanjut atas pengaduan kepada Pelapor;</p> <p>3. Waktu Penanganan Pengaduan :</p> <p>Penyampaian Tanggapan dan Rencana Tindak lanjut atas pengaduan paling lambat 24 jam sejak diterimanya pada hari kerja.</p>
--	--	---

6.	Pengelolaan Pengaduan	<p>1. Media Pengaduan :</p> <p>A. UPT PPD PONTIANAK WILAYAH I</p> <p>a. Ruang Pengaduan/ Konsultasi</p> <p>b. Kotak Saran</p> <p>c. No.Telp : (0561) 731115</p> <p>d. No. HP/WA : 0811 567 4181</p> <p>e. Email : uppdptkwilayah1@gmail.com</p> <p>f. Website : https://uptppdptk1-bapenda.kalbarprov.go.id</p> <p>g. Instagram : @samsatpontianak</p> <p>h. Facebook : samsatpontianak1</p> <p>i. Twiter : @1_samsat</p> <p>j. Youtube : UPT PPD Pontianak Wilayah I</p> <hr/> <p>B. UPT PPD WILAYAH MEMPAWAH</p> <p>a. Ruang Pengaduan/ Konsultasi</p> <p>b. Kotak Saran</p> <p>c. No. Telp : (0561) 691199</p> <p>d. No. HP/WA : 0895 3397 11426</p> <p>e. Email : uppdmempawah@gmail.com</p> <p>f. Website : http://bapenda.kalbarprov.go.id</p> <p>g. Facebook : Samsat Mempawah</p> <p>h. Instagram : @samsatmempawah</p> <p>i. Twitter : @samsat_mempawah</p> <hr/> <p>C. UPT PPD WILAYAH SINGKAWANG</p> <p>a. Ruang Pengaduan/Konsultasi</p> <p>b. Kotak Saran</p> <p>c. No. Telp : -</p> <p>d. No. HP/WA : 0813 4549 8906</p> <p>e. Email : uptppdsingkawang@kalbarprov.go.id</p> <p>f. Website : uptppdsingkawang-bapenda.kalbarprov.go.id</p> <p>g. Facebook : samsatsingkawang</p> <p>h. Instagram : samsatsingkawang</p> <p>i. Twitter : -</p> <hr/> <p>D. UPT PPD WILAYAH SANGGAU</p> <p>a. Ruang Pengaduan/Konsultasi</p> <p>b. Kotak Saran</p> <p>c. No. Telp : (0564) 21160</p> <p>d. No. HP/WA : 0815 4966 5109</p> <p>e. Email : uppd.sanggau@gmail.com</p> <p>f. Website : uptppdsanggau-bapenda.kalbarprov.go.id</p> <p>g. Facebook : samsat_sanggau</p> <p>h. Instagram : samsat_sanggau</p> <p>i. Twitter : samsat_sanggau</p>
----	-----------------------	--

MANUFACTURING

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	1. UU No. 1 Tahun 2022 tentang Hubungan Antara Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah 2. PP Nomor 35 Tahun 2023 Tentang Pajak Daerah dan Retribusi 3. Perda Prov. Kalbar No. 1 tahun 2024 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah
2.	Sarana, Prasarana dan / atau Fasilitas	1. Ruang tunggu ber AC, kursi tunggu, meja, mesin antrian elektronik dan monitor, monitor pengecekan pajak (Aplikasi Samsat Kalbar), televisi, toilet pengunjung, ruang laktasi, kursi roda, air minum, pojok bacaan dan area bermain anak. 2. Komputer dan Printer. 3. Jaringan Internet Pelayanan.
3.	Jumlah Pelaksana	Maksimal 3 orang
4.	Kompetensi Pelaksana	1. Pendidikan minimal SMA. 2. Bisa mengoperasikan komputer dasar (Ms. Word dan Excel). 3. Bisa mengoperasikan aplikasi Samsat. 4. Pengetahuan mengenai pelayanan prima. 5. Pengetahuan mengenai administrasi perpajakan.
5.	Pengawasan Internal	1. Dilakukan oleh atasan langsung. 2. Dilakukan secara kontinyu. 3. Konsisten dalam memberikan teguran / sanksi dan reward / penghargaan.
6.	Jaminan Pelayanan	Diwujudkan dalam kualitas proses layanan dan produk layanan yang didukung oleh petugas yang berkompeten di bidang tugasnya dengan perilaku pelayan yang terampil, cepat, tepat dan santun.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Menggunakan SKPD / Notice Pajak atau dokumen yang dipersamakan yang dicetak sesuai dengan ketentuan yang berlaku. STNK dicap stempel, ditulis waktu pengesahan dan di paraf oleh petugas yang ditunjuk. 2. Keselamatan dan Kenyamanan dalam pelayanan sangat diutamakan dan bebas dari praktek percaloan dan suap.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Evaluasi kinerja harian melalui IKM 2. Evaluasi Kinerja Pelayanan dilakukan melalui pengukuran penerapan 14 komponen standar yang dilakukan sekurang-kurangnya setiap 1 tahun (penelitian / survei internal / eksternal)

Kepala Badan Pendapatan Daerah



Mohammad Bari

LAMPIRAN VI KEPUTUSAN KEPALA BADAN PENDAPATAN DAERAH PROVINSI
KALIMANTAN BARAT

NOMOR : 178.1 Tahun 2024

TANGGAL : 29 Januari 2024

STANDAR PELAYANAN KONSULTASI DAN KOORDINASI

(SERVICE DELIVERY)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	1. Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) Asli 2. SKPD / Notice Pajak Asli 3. Identitas Diri Asli (KK/KTP)
2.	Prosedur / Alur Pelayanan	<div style="text-align: center;"> <pre> graph TD A[Pemohon/Wajib Pajak (WP)] --> B[Petugas Locket Pelayanan] B --> C[Petugas Layanan Pengaduan] C --> D[Kepala Seksi Penetapan/Penagihan] D --> E[Petugas Layanan Pengaduan] E --> F[Pemohon/Wajib Pajak (WP)] F --> G[Petugas Layanan Pengaduan] </pre> </div> <p>Keterangan :</p> <ol style="list-style-type: none"> Pemohon/Wajib Pajak (WP) Mengajukan permohonan konsultasi secara lisan ke petugas pelayanan ; Petugas Locket Pelayanan Mencatat identitas dan keperluan pemohon serta mengarahkannya ke petugas layanan pengaduan; Petugas Layanan Pengaduan Menelaah permasalahan yang sedang di konsultasikan dan dikoordinasikan oleh pemohon, jika petugas dapat menyelesaikan permasalahan maka petugas cukup memberikan formulir layanan informasi kepada pemohon sebagai bahan laporan, jika petugas tidak dapat menyelesaikan permasalahan maka akan diteruskan ke Kepala Seksi yang membidangi;

		<p>4. Kepala Seksi menerima laporan dari petugas layanan pengaduan dan memberikan solusi terkait permasalahan yang terjadi;</p> <p>5. Petugas layanan pengaduan menyampaikan hasil rekomendasi dari Kepala Seksi yang membidangi kepada pemohon;</p> <p>6. Pemohon menerima hasil konsultasi dan koordinasi kemudian mengisi Survei Kepuasan Masyarakat;</p> <p>7. Petugas layanan Pengaduan Mengarsipkan formulir layanan informasi yang sudah selesai ditangani sebagai bahan laporan dan evaluasi.</p>
3.	Waktu Pelayanan	40 (empat puluh) menit sejak pemohon mengajukan permohonan .
4.	Biaya / Tarif	Tidak ada biaya
5.	Produk	Pelayanan Konsultasi dan Koordinasi
6.	Pengelolaan Pengaduan	<p>1. Media Pengaduan :</p> <p>A. UPT PPD PONTIANAK WILAYAH I</p> <p>a. Ruang Pengaduan/Konsultasi</p> <p>b. Kotak Saran</p> <p>c. No. Telp : (0561) 731115</p> <p>d. No. HP/WA : 0811 5674181</p> <p>e. Email : uppdptkwilayah1@gmail.com</p> <p>f. Website : https://uptppdptk1-bapenda.kalbarprov.go.id</p> <p>g. Facebook : @samsatpontianak</p> <p>h. Instagram : samsatpontianak1</p> <p>i. Twitter : @1_samsat</p> <p>j. Youtube : UPT PPD Pontianak Wilayah I</p> <p>B. UPT PPD WILAYAH MEMPAWAH</p> <p>a. Ruang Pengaduan/Konsultasi</p> <p>b. Kotak Saran</p> <p>No. Telp : (0561) 691199</p> <p>No. HP/WA : 0895 3397 11426</p> <p>Email : uppdmempawah@gmail.com</p> <p>Website : http://bapenda.kalbarprov.go.id</p> <p>Facebook : Samsat Mempawah</p> <p>Instagram : @samsatmempawah</p> <p>Twitter : @samsat_mempawah</p> <p>C. UPT PPD WILAYAH SINGKAWANG</p> <p>a. Ruang Pengaduan/Konsultasi</p> <p>b. Kotak Saran</p> <p>No. Telp : -</p> <p>No. HP/WA : 0813 4549 8906</p> <p>Email : uptppdsingkawang@kalbarprov.go.id</p> <p>Website : uptppdsingkawang-bapenda.kalbarprov.go.id</p> <p>Facebook : samsatsingkawang</p> <p>Instagram : samsatsingkawang</p> <p>Twitter : -</p>

		<p>D. UPT PPD WILAYAH SANGGAU</p> <p>a. Ruang Pengaduan/Konsultasi</p> <p>b. Kotak Saran</p> <p>No. Telp : (0564) 21160</p> <p>No. HP/WA : 0815 4966 5109</p> <p>Email : uppd.sanggau@gmail.com</p> <p>Website : uptppdsanggau-bapenda.kalbarprov.go.id</p> <p>Facebook : samsat_sanggau</p> <p>Instagram : samsat_sanggau</p> <p>Twitter : samsat_sanggau</p> <hr/> <p>F. UPT PPD WILAYAH SINTANG</p> <p>a. Ruang Pengaduan/Konsultasi</p> <p>b. Kotak Saran</p> <p>No. Telp : -</p> <p>No. HP/WA : 0813 5245 8259 / 0821 5464 1721</p> <p>: 0822 5464 0214</p> <p>Email : uptppdsintang@gmail.com</p> <p>Website : http://bapenda.kalbarprov.go.id</p> <p>Facebook : samsatsintang</p> <p>Instagram : samsatsintang</p> <p>Twitter : -</p> <hr/> <p>H. UPT PPD WILAYAH PUTUSSIBAU</p> <p>a. Ruang Pengaduan/Konsultasi</p> <p>b. Kotak Saran</p> <p>No. Telp : (0567) 21130</p> <p>No. HP/WA : -</p> <p>Email : upptppdwilputussibau@gmail.com</p> <p>Website : http://bapenda.kalbarprov.go.id</p> <p>Facebook : samsatputussibau</p> <p>Instagram : samsatputussibau</p> <p>Twitter :</p> <hr/> <p>I. UPT PPD WILAYAH KETAPANG</p> <p>a. Ruang Pengaduan/Konsultasi</p> <p>b. Kotak Saran</p> <p>No. Telp : -</p> <p>No. HP/WA : 0811 577781</p> <p>Email : uptppd.wilktp@gmail.com</p> <p>Website : http:bappenda.kalbarprov.go.id/web/</p> <p>: Upt-ppd-ketapang.html</p> <p>Facebook : samsat.ketapang</p> <p>Instagram : samsat.ketapang</p> <p>Twitter : @KetapangSamsat</p> <hr/> <p>2. Alur Pengaduan :</p> <p>a. Pelapor menyampaikan pengaduan melalui media pengaduan sebagaimana point A di atas;</p> <p>b. Petugas Penerima Pengaduan sesuai kewenangannya melakukan :</p> <p>3) Menanggapi langsung pengaduan dimaksud setelah mendapat persetujuan TIM Pengelola Pengaduan;</p> <p>4) Meneruskan Pengaduan kepada Tim Pengelola Pengaduan pada waktu yang sama;</p>
--	--	---

		<p>c. Tim Pengelola Pengaduan membahas dan menindak lanjuti pengaduan dalam waktu 24 jam pada hari kerja setelah menerima pengaduan;</p> <p>d. Petugas Penerima Pengaduan menyampaikan tanggapan dan rencana tindak lanjut atas pengaduan kepada Pelapor;</p> <p>3. Waktu Penanganan Pengaduan : Penyampaian Tanggapan dan Rencana Tindak lanjut atas pengaduan paling lambat 24 jam sejak diterimanya pada hari kerja.</p>
--	--	---



Kepala Badan Pendapatan Daerah

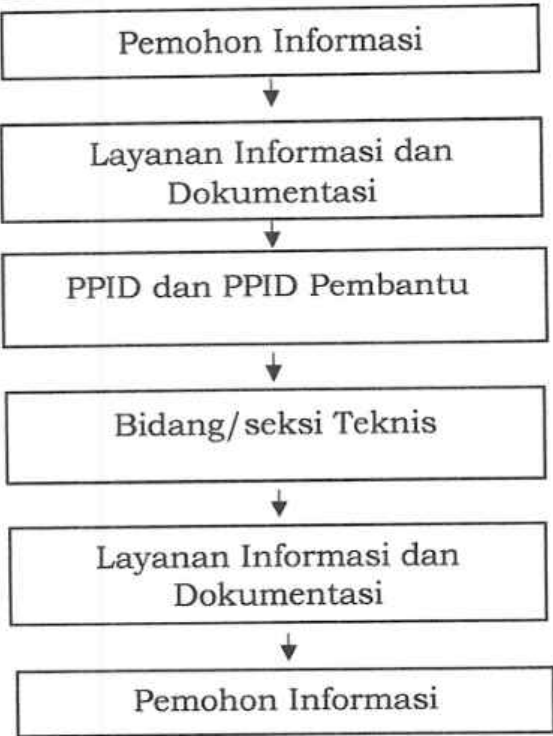
Mohammad Bari

LAMPIRAN VII KEPUTUSAN KEPALA BADAN PENDAPATAN DAERAH PROVINSI
KALIMANTAN BARAT

NOMOR : 178.1 Tahun 2024

TANGGAL : 29 Januari 2024

**STANDAR PELAYANAN PERMINTAAN DATA
(SERVICE DELIVERY)**

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	1. Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) Asli 2. SKPD / Notice Pajak Asli 3. Identitas Diri Asli (KK/KTP)
2.	Prosedur / Alur Pelayanan	<div style="text-align: center;">  <pre> graph TD A[Pemohon Informasi] --> B[Layanan Informasi dan Dokumentasi] B --> C[PPID dan PPID Pembantu] C --> D[Bidang/seksi Teknis] D --> E[Layanan Informasi dan Dokumentasi] E --> F[Pemohon Informasi] </pre> </div> <p>Keterangan :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Menyampaikan permohonan informasi yang dibutuhkan baik secara langsung dengan mengisi manual formulir permohonan informasi maupun tidak langsung melalui formulir yang telah diunduh pada website 2. Melakukan registrasi berkas permohonan informasi publik 3. Menyampaikan informasi/dokumentasi yang diminta kepada PPID atau PPID Pembantu Bapenda Prov. Kalbar jika belum termasuk dalam DIDP (Daftar Informasi dan Dokumentasi Publik) 4. Meminta kepada Bidang/Seksi teknis untuk memberikan informasi atau dokumen yang sudah termasuk dalam DIDP, untuk diberikan kepada pemohon informasi melalui PPID atau PPID Pembantu 5. Menerima Informasi yang diminta dari PPID atau PPID Pembantu kepada Tim Registrasi Pelayanan Informasi dan Dokumentasi UPT

		6. Memberikan informasi atau dokumen yang diminta oleh pemohon informasi disertai tanda bukti penerimaan informasi atau dokumen
3.	Waktu Pelayanan	Maksimal 10 (sepuluh) hari kerja sejak permohonan informasi diterima oleh PPID
4.	Biaya / Tarif	Tidak ada biaya
5.	Produk	Pelayanan Konsultasi dan Koordinasi
6.	Pengelolaan Pengaduan	<p>1. Media Pengaduan :</p> <p>A. UPT PPD PONTIANAK WILAYAH I</p> <p>a. Ruang Pengaduan/Konsultasi</p> <p>b. Kotak Saran</p> <p>c. No. Telp : (0561) 731115</p> <p>d. No. HP/WA : 0811 5674181</p> <p>e. Email : uppdptkwilayah1@gmail.com</p> <p>f. Website : https://uptppdptk1-bapenda.kalbarprov.go.id</p> <p>g. Facebook : @samsatpontianak</p> <p>h. Instagram : samsatpontianak1</p> <p>i. Twitter : @1_samsat</p> <p>j. Youtube : UPT PPD Pontianak Wilayah I</p> <hr/> <p>B. UPT PPD WILAYAH MEMPAWAH</p> <p>a. Ruang Pengaduan/Konsultasi</p> <p>b. Kotak Saran</p> <p>No. Telp : (0561) 691199</p> <p>No. HP/WA : 0895 3397 11426</p> <p>Email : uppdmempawah@gmail.com</p> <p>Website : http://bapenda.kalbarprov.go.id</p> <p>Facebook : Samsat Mempawah</p> <p>Instagram : @samsatmempawah</p> <p>Twitter : @samsat_mempawah</p> <hr/> <p>C. UPT PPD WILAYAH SINGKAWANG</p> <p>a. Ruang Pengaduan/Konsultasi</p> <p>b. Kotak Saran</p> <p>No. Telp : -</p> <p>No. HP/WA : 0813 4549 8906</p> <p>Email : uptppdsingkawang@kalbarprov.go.id</p> <p>Website : uptppdsingkawang-bapenda.kalbarprov.go.id</p> <p>Facebook : samsatsingkawang</p> <p>Instagram : samsatsingkawang</p> <p>Twitter : -</p>

		<p>D. UPT PPD WILAYAH SANGGAU</p> <p>a. Ruang Pengaduan/Konsultasi</p> <p>b. Kotak Saran</p> <p>No. Telp : (0564) 21160</p> <p>No. HP/WA : 0815 4966 5109</p> <p>Email : uppd.sanggau@gmail.com</p> <p>Website : uptppdsanggau-bapenda.kalbarprov.go.id</p> <p>Facebook : samsat_sanggau</p> <p>Instagram : samsat_sanggau</p> <p>Twitter : samsat_sanggau</p>
		<p>E. UPT PPD WILAYAH SINTANG</p> <p>a. Ruang Pengaduan/Konsultasi</p> <p>b. Kotak Saran</p> <p>No. Telp : -</p> <p>No. HP/WA : 0813 5245 8259 / 0821 5464 1721</p> <p>Email : 0822 5464 0214</p> <p>Website : uptppdsintang@gmail.com</p> <p>Facebook : http://bapenda.kalbarprov.go.id</p> <p>Instagram : samsatsintang</p> <p>Twitter : samsatsintang</p> <p>: -</p>
		<p>F. UPT PPD WILAYAH PUTUSSIBAU</p> <p>a. Ruang Pengaduan/Konsultasi</p> <p>b. Kotak Saran</p> <p>No. Telp : (0567) 21130</p> <p>No. HP/WA : -</p> <p>Email : upptppdwilputussibau@gmail.com</p> <p>Website : http://bapenda.kalbarprov.go.id</p> <p>Facebook : samsatputussibau</p> <p>Instagram : samsatputussibau</p> <p>Twitter :</p>
		<p>G. UPT PPD WILAYAH KETAPANG</p> <p>c. Ruang Pengaduan/Konsultasi</p> <p>d. Kotak Saran</p> <p>No. Telp : -</p> <p>No. HP/WA : 0811 577781</p> <p>Email : uptppd.wilktp@gmail.com</p> <p>Website : http://bappenda.kalbarprov.go.id/web/</p> <p>Facebook : Upt-ppd-ketapang.html</p> <p>Instagram : samsat.ketapang</p> <p>Twitter : samsat.ketapang</p> <p>@KetapangSamsat</p>
		<p>2. Alur Pengaduan :</p> <p>a. Pelapor menyampaikan pengaduan melalui media pengaduan sebagaimana point A di atas;</p> <p>b. Petugas Penerima Pengaduan sesuai kewenangannya melakukan :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Menanggapi langsung pengaduan dimaksud setelah mendapat persetujuan TIM Pengelola Pengaduan; 2) Meneruskan Pengaduan kepada Tim Pengelola Pengaduan pada waktu yang sama;

		<p>c. Tim Pengelola Pengaduan membahas dan menindak lanjuti pengaduan dalam waktu 24 jam pada hari kerja setelah menerima pengaduan;</p> <p>d. Petugas Penerima Pengaduan menyampaikan tanggapan dan rencana tindak lanjut atas pengaduan kepada Pelapor;</p> <p>3. Waktu Penanganan Pengaduan : Penyampaian Tanggapan dan Rencana Tindak lanjut atas pengaduan paling lambat 24 jam sejak diterimanya pada hari kerja.</p>
--	--	---



Kepala Badan Pendapatan Daerah

Mohamad Bari