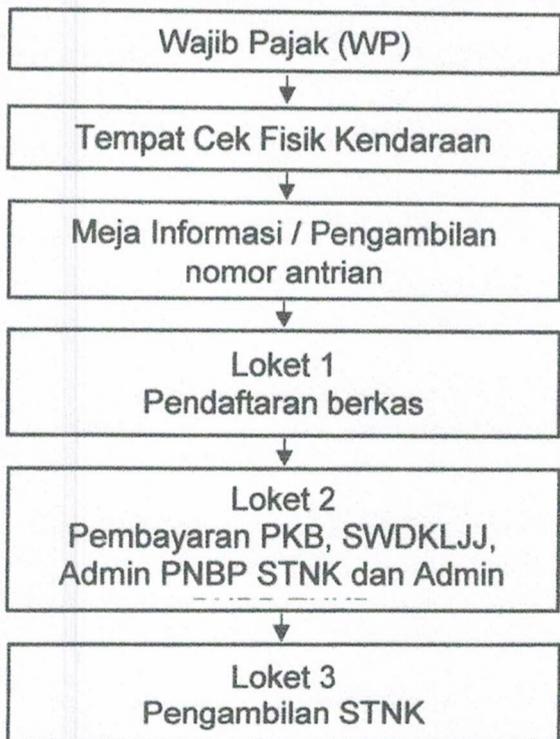


**STANDAR PELAYANAN PERPANJANGAN / PENGGANTIAN SURAT TANDA
 NOMOR KENDARAAN (STNK)**

(SERVICE DELIVERY)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	1. Perpanjangan STNK : a. Cek Fisik Kendaraan b. Fotokopi BPKB c. STNK Asli d. SKPD / Notice Pajak Asli e. Identitas Diri Asli 2. Penggantian STNK Hilang a. Cek Fisik Kendaraan b. BPKB Asli dan Fotokopi c. Identitas Diri Asli d. Surat keterangan Kehilangan dari kepolisian e. Surat Keterangan Pajak dari SAMSAT
2.	Prosedur / Alur Pelayanan	 <pre> graph TD A[Wajib Pajak (WP)] --> B[Tempat Cek Fisik Kendaraan] B --> C[Meja Informasi / Pengambilan nomor antrian] C --> D[Loker 1 Pendaftaran berkas] D --> E[Loker 2 Pembayaran PKB, SWDKLJJ, Admin PNBPN STNK dan Admin] E --> F[Loker 3 Pengambilan STNK] </pre> <p>Keterangan :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. WP mempersiapkan dokumen persyaratan yang telah ditentukan; 2. WP menghadirkan kendaraan untuk dilakukan pengecekan fisik kendaraan di tempat Cek Fisik Kendaraan; 3. WP menuju Loker Pendaftaran dengan membawa persyaratan untuk mendapatkan nomor antrian, kemudian meminta Surat Keterangan Pajak (khusus penggantian STNK hilang) kepada Petugas Samsat dan menunggu panggilan nomor antrian di setiap loker; 4. Menuju Loker BPD Kalbar untuk melakukan pembayaran dan menerima SKPD sebagai bukit sah pembayaran pajak; 5. Menuju Loker Bank BRI untuk melakukan pembayaran STNK dan TNKB 6. Menuju Loker Pengesahan dan Penyerahan untuk mengambil

		STNK yang telah disahkan oleh Petugas dan mengecek kesesuaian dokumen yang diterima.									
3.	Waktu Pelayanan	30 (tiga puluh) menit sejak menerima nomor antrian									
4.	Biaya / Tarif	<p>Besaran / Jumlah Pajak Kendaraan 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>Iuran SWDKLLJ sesuai Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 16/PMK.010/2017 tentang Besar Santunan dan Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan.</p> <p>Besaran PKB dan SWDKLLJ dapat di cek melalui aplikasi Samsat Pontianak.</p> <p>Penerbitan STNK dan TNKB sesuai PP No. 60 / 2016:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Jenis</th> <th>STNK</th> <th>TNKB</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Roda 2 / Roda 3</td> <td>Rp 100.000</td> <td>Rp 60.000</td> </tr> <tr> <td>Roda 4</td> <td>Rp 200.000</td> <td>Rp 100.000</td> </tr> </tbody> </table>	Jenis	STNK	TNKB	Roda 2 / Roda 3	Rp 100.000	Rp 60.000	Roda 4	Rp 200.000	Rp 100.000
Jenis	STNK	TNKB									
Roda 2 / Roda 3	Rp 100.000	Rp 60.000									
Roda 4	Rp 200.000	Rp 100.000									
5.	Produk	Perpanjangan / Penggantian Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK)									
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 : http://uptppdptk1.bapenda.kalbarprov.go.id</p> <p>g. Instagram : samsatpontianak1</p> <p>h. Facebook : samsatpontianak1</p> <p>i. Twitter : samsatpontianak1</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 : 0811 5755 841</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 : uppdsingkawang@gmail.com</p> <p>f. Website : http://bapenda.kalbarprov.go.id</p> <p>g. Facebook : samsatsingkawang</p> <p>h. Instagram : samsatsingkawang</p> <p>i. Twitter : -</p>									

D. UPT PPD WILAYAH SANGGAU

- 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 : <http://bapenda.kalbarprov.go.id>
- g. Facebook : [samsat_sanggau](#)
- h. Instagram : [samsat_sanggau](#)
- i. Twitter : [samsat_sanggau](#)

E. UPT PPD WILAYAH SINTANG

- a. Ruang Pengaduan/Konsultasi
- b. Kotak Saran
- c. No. Telp : -
- d. No. HP/WA : 0813 5245 8259 / 0812 5600 0128
- e. Email : uptppdsintang@gmail.com
- f. Website : <http://bapenda.kalbarprov.go.id>
- g. Facebook : [samsatsintang](#)
- h. Instagram : [samsatsintang](#)
- i. Twitter : -

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 :

G. UPT PPD WILAYAH KETAPANG

- a. Ruang Pengaduan/Konsultasi
- b. Kotak Saran
- c. No. Telp : -
- d. No. HP/WA : 0811 5789 678
- e. Email : samsatketapang@kalbarprov.web.id
- f. Website : samsatketapang.kalbarprov.web.id
- g. Facebook : -
- h. Instagram : -
- i. Twitter : -

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;
- 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. 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah. 2. UU No. 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan. 3. UU No. 34 Tahun 1964 tentang Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan. 4. PP No. 5 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Kendaraan Bermotor. 5. PP No. 60 Tahun 2016 tentang Tarif Atas Jenis PNBPN yang Berlaku Pada Kepolisian Negara Republik Indonesia. 6. Permenkeu RI No. 16/PMK 010/2017 tentang Besaran Santunan dan Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan. 7. Peraturan Kapolri No. 5 Tahun 2012 tentang Registrasi dan Identifikasi Kendaraan Bermotor. 8. Perda No. 8 Tahun 2010 tentang Pajak Daerah sebagaimana telah diubah dengan Perda No. 2 Tahun 2012 tentang Perubahan Atas Perda No. 8 Tahun 2010 tentang Pajak Daerah. 9. Pergub No. 22 Tahun 2013 tentang Petunjuk Pelaksanaan Pemungutan PKB dan BBNKB.
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. 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 administarasi 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	1. Menggunakan SKPD / Notice Pajak atau dokumen yang

	Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<p>dipersamakan yang dicetak sesuai dengan ketentuan yang berlaku.</p> <ol style="list-style-type: none"> 2. STNK 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	<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
PROVINSI KALIMANTAN BARAT,

