

LAMPIRAN I KEPUTUSAN KEPALA BADAN PENDAPATAN DAERAH PROVINSI
KALIMANTAN BARAT

NOMOR : 109 Tahun 2022

TANGGAL : 1 Maret 2022

**STANDAR PELAYANAN PENGESAHAN SURAT TANDA NOMOR KENDARAAN
(STNK)**

(SERVICE DELIVERY)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	1. Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) Asli 2. SKPD / Notice Pajak Asli 3. Identitas Diri Asli 4. Fotokopi BPKB
2.	Prosedur / Alur Pelayanan	<div style="text-align: center;"> <pre> graph TD A[Wajib Pajak (WP)] --> B[Meja Informasi / Pengambilan Nomor Antrian] B --> C[Loker 1 Pendaftaran Berkas] C --> D[Loker 2 Pembayaran PKB dan SWDKLLJ] D --> E[Loker 3 Pengambilan / Pengesahan STNK] </pre> </div> <p>Keterangan :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. WP mempersiapkan dokumen persyaratan yang telah ditentukan; 2. WP menuju Meja Informasi dengan membawa persyaratan untuk mendapatkan nomor antrian dengan kode A (Pengesahan STNK, Lansia, Ibu Hamil dan Disabilitas) kepada Petugas Informasi dan menunggu panggilan nomor antrian tersebut disetiap loket; 3. Menuju Loker 1 (pendaftaran) dengan membawa berkas persyaratan; 4. Menuju Loker 2 (pembayaran) untuk melakukan pembayaran dan menerima SKPD sebagai bukti sah pembayaran pajak; 5. Menuju Loker 3 (penyerahan) untuk mengambil STNK yang telah disahkan oleh Petugas dan mengecek kesesuaian dokumen yang diterima.
3.	Waktu Pelayanan	15 (lima belas) menit sejak menerima nomor antrian.
4.	Biaya / Tarif	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>2. 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>3. Besaran PKB dan SWDKLLJ dapat di cek melalui aplikasi Samsat Kalbar.</p>
5.	Produk	Pengesahan 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 5674181</p> <p>e. Email : uppdptkwilayah1@gmail.com</p> <p>f. Website : http://uptppdptk1.bapenda.kalbarprov.go.id</p> <p>g. Facebook : samsatpontianak1</p> <p>h. Instagram : 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> <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 : http://bapenda.kalbarprov.go.id</p> <p>g. Facebook : samsat_sanggau</p> <p>h. Instagram : samsat_sanggau</p> <p>i. Twitter : samsat_sanggau</p>

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 : upptppdwilputussibau@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. Petuga 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

**STANDAR PELAYANAN PENGESAHAN SURAT TANDA NOMOR KENDARAAN
(STNK)**

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 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. STNK di cap stempel, ditulis waktu pengesahan dan di

		<p>paraf oleh petugas yang ditunjuk.</p> <p>3. Keselamatan dan Kenyamanan dalam pelayanan sangat diutamakan dan bebas dari praktek percaloan dan suap.</p>
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<p>1. Evaluasi kinerja harian melalui IKM.</p> <p>2. Evaluasi Kinerja Pelayanan dilakukan melalui pengukuran penerapan 14 komponen standar yang dilakukan sekurang-kurangnya setiap 1 tahun (penelitian / survei internal / eksternal).</p>

**KEPALA BADAN PENDAPATAN DAERAH
PROVINSI KALIMANTAN BARAT,**

