

LAMPIRAN VI KEPUTUSAN KEPALA BADAN PENDAPATAN DAERAH PROVINSI  
KALIMANTAN BARAT

NOMOR : 109 Tahun 2022

TANGGAL : 1 Maret 2022

**STANDAR PELAYANAN PENERBITAN FISKAL MUTASI KENDARAAN KELUAR**

**SERVICE DELIVERY**

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	1. Surat Pengantar Mutasi Keluar dan Kepolisian 2. Fotokopi STNK 3. SKPD / Notice Pajak Asli dan Fotokopi 4. Identitas Diri Asli dan Fotokopi
2.	Prosedur / Alur Pelayanan	<div style="text-align: center;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Wajib Pajak ( WP )</div> <p style="text-align: center;">↓</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Unit Layanan Fiskal : Penyerahan Berkas</div> <p style="text-align: center;">↓</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Pengambilan Surat Keterangan Fisikal Keluar</div> </div> <p>Keterangan:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. WP mempersiapkan dokumen persyaratan yang telah ditentukan;</li> <li>2. WP datang menuju Unit Layanan Fiskal dan menyerahkan dokumen persyaratan kepada Petugas;</li> <li>3. WP dapat mengambil Blangko tanda penerimaan berkas dari Petugas;</li> <li>4. WP dapat menunggu di ruang tunggu yang telah disediakan;</li> <li>5. WP kembali menuju Unit Layanan Fiskal untuk mengambil Surat Keterangan Fisikal Keluar setelah di panggil Petugas.</li> </ol>
3.	Waktu Pelayanan	1 (satu) Jam
4.	Biaya / Tarif	Tidak ada biaya / Gratis
5.	Produk	Penerbitan Fiskal Mutasi Kendaraan Keluar
6.	Pengelolaan Pengaduan	1. Media Pengaduan : A. UPT PPD PONTIANAK WILAYAH I a. Ruang Pengaduan/ Konsultasi b. Kotak Saran c. No.Telp : (0561) 731115 d. No. HP/WA : 0811 567 4181 e. Email : <a href="mailto:uppdptkwilayah1@gmail.com">uppdptkwilayah1@gmail.com</a> f. Website : <a href="https://uptppdptk1.bapend.kalbarprov.go.id">https://uptppdptk1.bapend.kalbarprov.go.id</a> g. Instagram : <a href="#">samsatpontianak1</a> h. Facebook : <a href="#">samsatpontianak1</a> i. Twitter : <a href="#">samsatpontianak1</a> : -

**B. UPT PPD WILAYAH MEMPAWAH**

- a. Ruang Pengaduan/ Konsultasi
- b. Kotak Saran
- c. No. Telp : (0561) 691199
- d. No. HP/WA : 0811 5755 841
- e. Email : [uppdmempawah@gmail.com](mailto:uppdmempawah@gmail.com)
- f. Website : <http://bapenda.kalbarprov.go.id>
- g. Facebook : Samsat Mempawah
- h. Instagram : @samsatmempawah
- i. Twitter : @samsat\_mempawah

**C. UPT PPD WILAYAH SINGKAWANG**

- a. Ruang Pengaduan/Konsultasi
- b. Kotak Saran
- c. No. Telp : -
- d. No. HP/WA : 0813 4549 8906
- e. Email : [uppdsingkawang@gmail.com](mailto:uppdsingkawang@gmail.com)
- f. Website : <http://bapenda.kalbarprov.go.id>
- g. Facebook : samsatsingkawang
- h. Instagram : samsatsingkawang
- i. Twitter : -

**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](mailto: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](mailto: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](mailto: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> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Ruang Pengaduan/Konsultasi</li> <li>b. Kotak Saran</li> <li>c. No. Telp -</li> <li>d. No. HP/WA 0811 5789 678</li> <li>e. Email samsatketapang@kalbarprov.web.id</li> <li>f. Website samsatketapang.kalbarprov.web.id</li> <li>g. Facebook -</li> <li>h. Instagram -</li> <li>i. Twitter -</li> </ol> <p>2. Alur Pengaduan :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Pelapor menyampaikan pengaduan melalui media pengaduan sebagaimana point A di atas;</li> <li>b. Petugas Penerima Pengaduan sesuai kewenangannya melakukan : <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Menanggapi langsung pengaduan dimaksud setelah mendapat persetujuan TIM Pengelola Pengaduan;</li> <li>2) Meneruskan Pengaduan kepada Tim Pengelola Pengaduan pada waktu yang sama;</li> </ol> </li> <li>c. Tim Pengelola Pengaduan membahas dan menindak lanjuti pengaduan dalam waktu 24 jam pada hari kerja setelah menerima pengaduan;</li> <li>d. Petugas Penerima Pengaduan menyampaikan tanggapan dan rencana tindak lanjut atas pengaduan kepada Pelapor;</li> </ol> <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"> <li>1. UU No. 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah.</li> <li>2. UU No. 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan.</li> <li>3. UU No. 34 Tahun 1964 tentang Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan.</li> <li>4. PP No. 5 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Kendaraan Bermotor.</li> <li>5. PP No. 60 Tahun 2016 tentang Tarif atas Jenis PNPB yang Berlaku Pada Kepolisian Negara Republik Indonesia.</li> <li>6. Permenkeu RI No. 16/PMK 010/2017 tentang Besaran Santunan dan Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan.</li> <li>7. Peraturan Kapolri No. 5 Tahun 2012 tentang Registrasi dan Identifikasi Kendaraan Bermotor.</li> <li>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.</li> <li>9. Pergub No. 22 Tahun 2013 tentang Petunjuk Pelaksanaan Pemungutan PKB dan BBNKB.</li> </ol>
2.	Sarana, Prasarana dan / atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ruang tunggu ber AC, kursi tunggu, meja, mesin antrian elektronik dan monitor, monitor pengecekan pajak (Aplikasi Samsat Kalbar), televisi, toilet pengunjung, ruang laktasi,</li> </ol>

		<p>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 2 orang
4.	Kompetensi Pelaksana	<p>1. Pendidikan minimal SMA.</p> <p>2. Bisa mengoperasikan komputer dasar (Ms. Word dan Excel).</p> <p>3. Bisa mengoperasikan aplikasi Samsat.</p> <p>4. Pengetahuan mengenai pelayanan prima.</p> <p>5. Pengetahuan mengenai administrasi perpajakan.</p>
5.	Pengawasan Internal	<p>1. Dilakukan oleh atasan langsung.</p> <p>2. Dilakukan secara kontinyu.</p> <p>3. Konsisten dalam memberikan teguran / sanksi dan reward / 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	<p>1. Menggunakan SKPD / Notice Pajak atau dokumen yang dipersamakan yang dicetak sesuai dengan ketentuan yang berlaku.</p> <p>2. STNK dicap stempel, ditulis waktu pengesahan dan di 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,

