

9. Peraturan Gubernur DIY Nomor 4 Tahun 2016 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan.

MEMUTUSKAN :

- Menetapkan :
KESATU : Keputusan Kepala KPPD DIY Di Kabupaten Sleman tentang Penetapan Standar Pelayanan pada KPPD DIY Di Kabupaten Sleman.
KEDUA : Standar Pelayanan pada KPPD DIY di Kabupaten Sleman sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan ini.
KETIGA : Standar Pelayanan pada KPPD DIY di Kabupaten Sleman meliputi ruang lingkup pelayanan Layanan Pengaduan Masyarakat dan Permohonan Informasi Publik.
KEEMPAT : Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Diktum KESATU wajib dilaksanakan oleh penyelenggara/pelaksana dan sebagai acuan dalam penilaian kinerja pelayanan oleh pimpinan penyelenggara, aparat pengawas dan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
KELIMA : Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Diktum KESATU diterapkan paling lambat 7 (tujuh) hari sejak ditetapkan.
KEENAM : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Sleman
pada tanggal 28 Mei 2021

Kepala KPPD DIY Di Kabupaten Sleman



YB. INDRASWARI WIJAYA. SH
NIP. 19630623 198912 2 002

LAMPIRAN
 KEPUTUSAN KEPALA KPPD DIY
 Di Kabupaten Sleman
 NOMOR 065/ 02455
 TENTANG PENETAPAN STANDAR PELAYANAN
 PENGADUAN MASYARAKAT DAN PERMOHONAN
 INFORMASI
 PADA KPPD DIY DI KABUPATEN SLEMAN

A. PENDAHULUAN

Memuat gambaran umum secara singkat tentang tugas dan fungsi serta keberadaan unit Penyelenggara Pelayanan sesuai dengan peraturan perundangan yang berlaku

B. STANDAR PELAYANAN

SATUAN KERJA : KPPD DIY DI KAB SLEMAN

JENIS PELAYANAN : LAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT:

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan Pelayanan	<p>A. Layanan Offline Identitas Diri 1. Perorangan Identitas diri yang sah (KTP. SIM , Paport) 2. Badan Hukum Salinan Akte Pendirian, Keterangan Domisili, Surat Kuasa bermeterai cukup ditandatangani oleh pimpinan dan dibubuhi cap Badan Hukum yang bersangkutan; 3. Instansi Pemerintah (termasuk BUMN dan BUMD) Surat Tugas/Surat Kuasa bermeterai cukup dan ditandatangani oleh pimpinan serta dibubuhi cap instansi yang bersangkutan.</p> <p>B. Layanan On line (telepon) Identitas Diri 1. Perorangan Identitas diri yang sah sesuai (KTP. SIM , Paport) 2. Badan Hukum Identitas sesuai Akte Pendirian, Keterangan Domisili. 3. Instansi Pemerintah (termasuk BUMN dan BUMD) Identitas sesuai instansi yang bersangkutan.</p> <p>C. Layanan Media Sosial (SMS , email, Instagram, face book, tweeter, aplikasi terintegrasi) Identitas Diri Identitas akun medsos, no Handphone</p>

2	Mekanisme Prosedur	<pre> graph TD A([Layanan Offline/ Tatap Muka]) --> B[Pemohon menyebutkan identitas/ Melalui identitas akun] C([Layanan Online Via email sms dan medsos]) --> B B --> D[Admin meregister identitas dan jenis aduan] D --> E{Tim Medsos /Pejabat Penanggungjawab memberikan jawaban ke admin} E --> F[Proses] F --> A F --> C </pre>
		<ol style="list-style-type: none"> 1. Layanan Offline Pengisian Formulir yang telah disiapkan sesuai format 2. Pengaduan dilakukan secara tatap muka dengan petugas yang telah ditunjuk/penanggung jawab layanan 3. Layanan On Line Melalui media chat langsung
3	Jangka Waktu Penyelesaian	<p>A. Layanan Offline</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan layanan 2 x 24 Jam 2. Pengaduan layanan Terkait Sarana Prasarana Sesuai mekanisme anggaran APBD
		<p>B. Layanan On Line</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan layanan 2 x 24 Jam 2. Pengaduan layanan Terkait Sarana Prasarana Sesuai mekanisme anggaran APBD
4	Biaya (tarif)	Pengadua layanan tidak dipungut biaya
5	Produk Layanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Form Bukti Register Pengaduan Masyarakat baik secara offline maupun Online 2. Jawaban terhadap pengaduan secara langsung oleh Petugas/Penanggung Jawab layanan 3. Jawaban secara resmi oleh Tim admin (medsos) SAMSAT

		secara langsung melalui chat 4. Penayangan Tindak Lanjut Medsos melalui media Web. samsat.jogjaprov.go.id
6	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	A. Layanan Offline Secara langsung melalui Customer Service, Petugas Pojok SIMPATIK, Petugas di Unit Layanan SAMSAT Pembantu Maguwoharjo, SAMSAT Desa Pakembinangun & Banyurejo serta Payment Point Kantor Kas BPD DIY Cabang Pembantu Godean dan Kalasan .
		B. Layanan On Line Telepon Bebas Pulsa 08001503999 Email Samsat sleman @ yahoo.co.id SMS 081717251041 Whatsapp : 081717251041 Instagram samsatsleman Twitter samsatsleman Facebook samsatsleman

KOMPONEN MANUFACTURING

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 3 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah Istimewa Jogjakarta (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 1950 Nomor 3) sebagaimana telah diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 1955 tentang Perubahan Undang-Undang Nomor 3 Jo. Nomor 19 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah Istimewa Jogjakarta (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1955 Nomor 43, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 827); 2. Undang-undang Nomor 33 Tahun 1964 tentang Dana Pertanggungjawaban Wajib Kecelakaan Penumpang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1964 Nomor 137, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 2720); 3. Undang-undang Nomor 34 Tahun 1964 tentang Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1964 Nomor 138, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 2721); 4. Undang-undang Nomor 7 Tahun 1971 tentang Ketentuanketentuan Pokok Kearsipan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1971 Nomor 32); 5. Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (lembaran Negara Tahun 1999 Nomor 42, Tambahan Lembaran Negara Nomor 4125); 6. Undang-undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara yang Bersih dan Bebas Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme (Lembaran Negara tahun 1999 Nomor 75, Tambahan Lembaran Negara Nomor 3851);

7. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 125, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4437) sebagaimana telah diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2008 tentang Perubahan Kedua Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 59, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4844);
8. Undang-undang Nomor 11 tahun 2008 tentang Informasi 38 dan Transaksi Elektronik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4843);
9. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik
10. Undang-undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 96, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5025);
11. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
12. Undang-undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 130, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5049);
13. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 2012 tentang Keistimewaan Daerah Istimewa Yogyakarta (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 170, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5339);
14. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 6, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5494);
15. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244) sebagaimana telah diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 246);
16. Peraturan Pemerintah Nomor 31 Tahun 1950 tentang Berlakunya Undang-Undang Nomor 2, 3, 10 dan 11 Tahun 1950 (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 1950 Nomor 58);

		<ol style="list-style-type: none"> 17. Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 1965 tentang Ketentuan-ketentuan Pelaksanaan Dana Pertanggungjawaban Kecelakaan Penumpang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1965 Nomor 28); 18. Peraturan Pemerintah Nomor 18 tahun 1965 tentang Ketentuan-ketentuan Pelaksanaan Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1965 Nomor 29); 19. Peraturan Pemerintah Nomor 68 Tahun 1999 tentang Tata Cara Pelaksanaan Peranserta Masyarakat dalam Penyelenggaraan Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 129, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3866); 20. Peraturan Pemerintah Nomor 53 Tahun 2010 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 74, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5135); 21. Peraturan Pemerintah Nomor 60 Tahun 2016 tentang Jenis dan Tarif Penerimaan Negara Bukan Pajak yang berlaku pada Kepolisian Negara Republik Indonesia (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 263, Penjelasan Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5960); 22. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191); 23. Peraturan Presiden Nomor 5 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Kendaraan Bermotor (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 6); 24. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 13 Tahun 2006 tentang Pedoman Pengelolaan Keuangan Daerah sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 21 Tahun 2011; 25. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang 39 Pedoman Standar Pelayanan; 26. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 15/PMK.010/2017 tentang Besar Santunan dan Iuran Wajib Dana Pertanggungjawaban Kecelakaan Penumpang Alat Angkutan Penumpang Umum di Darat, Sungai/Danau, Ferry/Penyeberangan, Laut, dan Udara; 27. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 16/PMK.010/2017 tentang Besar Santunan dan Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan; 28. Instruksi Bersama MENHANKAM / Menteri Dalam Negeri dan Menteri Keuangan Nomor INS/03/M/X/1999; Nomor 29 Tahun 1999 dan Nomor 6/IMK.014/1999 tentang pelaksanaan Sistem Administrasi Manunggal di Bawah Satu Atap dalam penerbitan Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor, Surat
--	--	---

		<p>Tanda Coba Kendaraan Bermotor, Tanda Nomor Kendaraan Bermotor dan Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor, Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor serta Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLLJ);</p> <p>29. Surat Keputusan Bersama Kepala Kepolisian Republik Indonesia, Direktur Jenderal Pemerintahan Umum dan Otonomi Daerah Departemen Dalam Negeri dan Direktur Utama PT. Jasa Raharja (Persero), Nomor: SKEP/06/X/1999; Nomor: 973-1228/1999 dan Nomor: SKEP/02/1999 tentang Pedoman Tata Laksana Sistem Administrasi Manunggal di Bawah Satu Atap dalam penerbitan Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor, Surat Tanda Coba Kendaraan Bermotor, Tanda Nomor Kendaraan Bermotor, Tanda Coba Kendaraan Bermotor dan Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor, Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor serta Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan;</p> <p>30. Peraturan Kepala Kepolisian Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2012 tentang Registrasi dan Identifikasi Kendaraan Bermotor;</p> <p>31. Peraturan Daerah Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 4 Tahun 2007 tentang Pokok-pokok Pengelolaan Keuangan Daerah sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta No. 11 Tahun 2008;</p> <p>32. Peraturan Daerah Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 3 Tahun 2011 tentang Pajak Daerah;</p> <p>33. Peraturan Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 5 Tahun 2014 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta Tahun 2014 Nomor 5, Tambahan Lembaran Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 5);</p> <p>34. Peraturan Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 5 Tahun 2014 tentang Pelayanan Publik;</p> <p>35. Peraturan Daerah Istimewa Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 1 Tahun 2018 tentang Kelembagaan Pemerintah Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta (Lembaran Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta Tahun 2018 Nomor 7, Tambahan Lembaran Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 7);</p> <p>36. Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 4 Tahun 2014 tentang Lain-lain Pendapatan Asli Daerah yang Sah;</p> <p>37. Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 31 Tahun 2014 tentang Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor;</p> <p>38. Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 32 Tahun 2014 tentang Pajak Kendaraan Bermotor;</p> <p>39. Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 23 Tahun 2015 tentang Perubahan atas Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 32 Tahun 2014 tentang Pajak Kendaraan Bermotor;</p>
--	--	---

40. Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 24 Tahun 2015 tentang Perubahan atas Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 31 Tahun 2014 tentang Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor;
41. Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 30 Tahun 2015 tentang Sistem dan Prosedur Pengelolaan Keuangan Daerah jo Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 124 Tahun 2015;
42. Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 123 Tahun 2015 tentang Penghapusan Piutang Pajak Kendaraan Bermotor dan Pajak Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor;
43. Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 4 Tahun 2016 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan;
44. Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 09 Tahun 2018 tentang Penghitungan Dasar Pengenaan Pajak Kendaraan Bermotor dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor;
45. Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 44 Tahun 2018 tentang Perubahan atas Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 09 Tahun 2018 tentang Penghitungan Dasar Pengenaan Pajak Kendaraan Bermotor dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor;
46. Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 76 Tahun 2018 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi, Dan Tata Kerja Badan Pengelola Keuangan Dan Aset;
47. Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 100 Tahun 2018 tentang Pembentukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi, Dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Pada Badan Pengelola Keuangan Dan Aset;
48. Peraturan Bersama Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta, Kepala Kepolisian Daerah Istimewa Yogyakarta, Direktur Operasi PT. Jasa Raharja (Persero), Nomor 5 Tahun 2008, Nomor B/4820/XI/2008, SKEB/XII/2008, tentang Pelayanan Prima Samsat di Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta;
49. Peraturan Pelaksanaan Pelayanan Prima Samsat Bersama Direktur Lalu Lintas Kepolisian Daerah Istimewa Yogyakarta, Kepala Dinas Pendapatan, Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Istimewa Yogyakarta, Kepala PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Yogyakarta, Nomor B/106/III/2010/DLL, Nomor 973/4792/AP, Nomor AS/2/III/2011, tentang Petunjuk Teknis Pelaksanaan Pelayanan Prima Samsat di Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta;
50. Perjanjian Kerjasama antara Dinas Pendapatan, Pengelolaan Keuangan dan Aset Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta dengan Bank Pembangunan Daerah Propinsi Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 973/10850/AP, dan Nomor 0214/OM 0004 tentang Penerimaan Setoran Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor Bank BPD DIY

2.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	<p>Dalam melaksanakan tugas pelayanan kepada masyarakat sarana yang disediakan untuk menunjang pelayanan Pengaduan adalah</p> <p>A. Ruang Pelayanan</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang Customer service 2. Ruang Pengaduan 3. Layanan Pojok Simpatik <p>B. Fasilitas Umum</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Wifi 2. Layanan Telpon Bebas Pulsa
3.	Kompetensi Pelaksana	<p>Kompetensi petugas yang terlibat dalam proses pemberian pelayanan di Kantor Bersama SAMSAT adalah petugas dari Kepolisian Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta, Badan Pengelola Keuangan dan Aset Daerah Istimewa Yogyakarta dan PT Jasa Raharja (Persero) Cabang Yogyakarta yang telah memiliki Surat Keputusan dari Pejabat terkait.</p>
4.	Pengawasan internal	<p>A. Pengawasan oleh atasan langsung sesuai dengan tugas pokok dan fungsi serta kewenangannya.</p> <p>B. Pengawasan oleh pengawas fungsional :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tim Teknis/Supervisi Samsat (Tim Pembina Samsat). 2. Badan Pengelola Keuangan dan Aset Daerah Istimewa Yogyakarta (Bidang Pendapatan). 3. POLRI (Pengawasan Fungsional/Supervisi dari Direktorat Lalu Lintas). 4. Jasa Raharja (Satuan Pengawasan Intern).
5	Jumlah Pelaksana	<p>Petugas pelaksana sebagai berikut :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas Customer Service 2 orang 2. Petugas Pojok SIMPATIK 1 orang 3. Admin Medsos 2 orang 4. Tim Medsos SAMSAT Sleman 10 orang
6.	Jaminan pelayanan	<p>Jaminan Pelayanan sebagai berikut :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Memberikan pelayanan sesuai standar pelayanan (durasi waktu, tarif dan kualitas pelayanan). 2. Meningkatkan kinerja etika pelayanan publik (senyum, salam, sapa, sopan, santun). 3. Menanggapi setiap komplain dalam waktu 2x24 jam. 4. Menerima saran/masukan dari masyarakat untuk melaksanakan perbaikan secara terus menerus dan berkesinambungan. 5. Memberikan pelayanan khusus bagi lansia, ibu hamil dan penyandang cacat/ berkebutuhan khusus.
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<p>Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan sebagai berikut :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Memberikan kepastian hukum tentang layanan pengaduan 2. Merahasiakan identitas pelapor pengaduan 3. Memberikan keamanan dan kenyamanan di lingkungan Kantor Bersama Samsat dan tempat pelayanan unggulan. 4. Bebas dari gangguan calo/perantara.

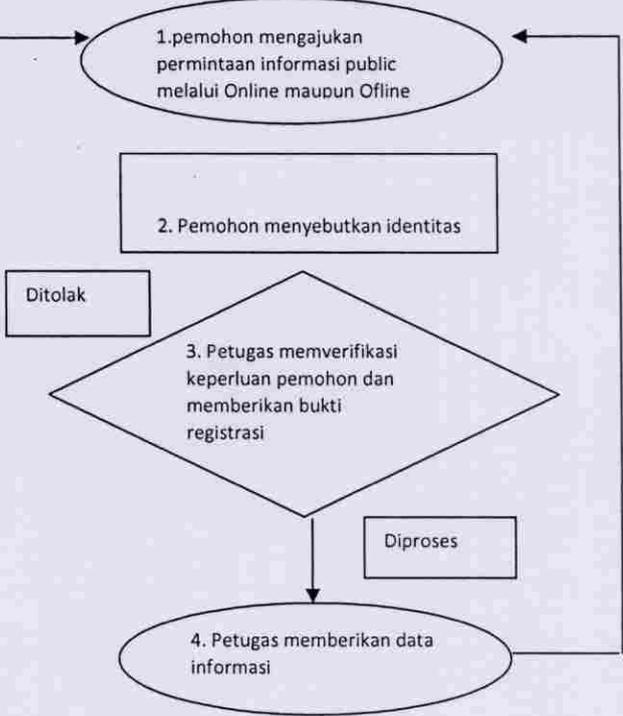
8.	Evaluasi kinerja Pelaksana	<p>Evaluasi Pelaksanaan sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pertemuan rutin segenap anggota Samsat setiap 1 bulan sekali untuk evaluasi penyelenggaraan pelayanan; 2. Seperviisi secara berkala setahun 4 kali oleh Tim Teknis Samsat; 3. Evaluasi oleh Tim Pembina Samsat Daerah Istimewa Yogyakarta setiap 6 bulan sekali; 4. Melaporkan poin 1, 2, dan 3 kepada atasan langsung masing-masing; 5. Pelaksanaan Audit Internal dan Audit Eksternal Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 minimal 1 (satu) kali dalam setahun
9	Aksesibilitas	<p>Aksesibilitas sebagai berikut :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Fasilitas penyandang cacat 2. Kemudahan akses transportasi
10	Waktu Pelayanan	<p>Waktu pelayannya sebagai berikut :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Hari Senin-Kamis pukul 08.00 WIB -13.00 WIB 2. Hari Jumat-Sabtu pukul 08.00 WIB - 11.00 WIB 3. Hari Minggu dan Libur Nasional Tutup

SATUAN KERJA : KPPD DIY DI KAB SLEMAN

JENIS PELAYANAN : LAYANAN PERMOHONAN INFORMASI PUBLIK

KOMPONEN DELIVERY SERVICE

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan Pelayanan	<p>A. Layanan Offline Identitas Diri</p> <ol style="list-style-type: none">1. Perorangan Identitas diri yang sah (KTP. SIM , Paport)2. Badan Hukum Salinan Akte Pendirian, Keterangan Domisili, Surat Kuasa bermeterai cukup ditandatangani oleh pimpinan dan dibubuhi cap Badan Hukum yang bersangkutan;3. Instansi Pemerintah (termasuk BUMN dan BUMD) Surat Tugas/Surat Kuasa bermeterai cukup dan ditandatangani oleh pimpinan serta dibubuhi cap instansi yang bersangkutan. <p>B. Layanan On line (telepon) Identitas Diri</p> <ol style="list-style-type: none">1. Perorangan Identitas diri yang sah sesuai (KTP. SIM , Paport)2. Badan Hukum Identitas sesuai Akte Pendirian, Keterangan Domisili.3. Instansi Pemerintah (termasuk BUMN dan BUMD) Identitas sesuai instansi yang bersangkutan. <p>C. Layanan Media Sosial (SMS , email, Instagram, face book, tweeter, aplikasi terintegrasi) Identitas Diri</p> <ol style="list-style-type: none">1. Identitas akun medsos, no Handphone

2	Mekanisme Prosedur	 <pre> graph TD A([1. pemohon mengajukan permintaan informasi public melalui Online maupun Offline]) --> B[2. Pemohon menyebutkan identitas] B --> C{3. Petugas memverifikasi keperluan pemohon dan memberikan bukti registrasi} C -- Ditolak --> A C -- Diproses --> D([4. Petugas memberikan data informasi]) D --> A </pre> <p>A. Layanan Offline Pengisian Formulir yang telah disiapkan sesuai format</p> <p>B. Permohonan Informasi dilakukan secara tatap muka dengan petugas yang telah ditunjuk/penanggung jawab layanan</p> <p>C. Layanan On Line Melalui media chat langsung</p>
3	Jangka Waktu Penyelesaian	Layanan Offline Permohonan informasi Publik paling lambat mendapatkan jawaban selama 3 x 24 Jam
		Layanan On Line Permohonan informasi diberikan jawaban secara langsung melalui chat mendapatkan jawaban selama 2 x 24 Jam
4	Biaya (tarif)	Pengaduan layanan tidak dipungut biaya
5	Produk Layanan	<p>A. Form Bukti Register Permohonan Informasi Masyarakat secara online dan offline</p> <p>B. Jawaban terhadap permohonan informasi secara langsung oleh Petugas/Penanggung Jawab layanan</p> <p>C. Jawaban secara resmi oleh Tim admin (medsos) SAMSAT secara langsung melalui chat</p>

6	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<p>A. Layanan Offline Secara langsung melalui Customer Service, Petugas Pojok SIMPATIK, Petugas di Unit Layanan SAMSAT Pembantu Maguwoharjo, SAMSAT Desa Pakembinangun, Banyurejo , Payment Point Kantor Kas BPD DIY Godean dan Kalasan .</p>
		<p>B. Layanan On Line Telepon Bebas Pulsa 08001503999 Email Samsat sleman @ yahoo.co.id SMS 081717251041 Whatsap : 081717251041 Instagram samsatsleman Tweeter samsatsleman Facebook samsatsleman</p>

KOMPONEN MANUFACTURING

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 3 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah Istimewa Jogjakarta (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 1950 Nomor 3) sebagaimana telah diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 1955 tentang Perubahan Undang-Undang Nomor 3 Jo. Nomor 19 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah Istimewa Jogjakarta (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1955 Nomor 43, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 827); 2. Undang-undang Nomor 33 Tahun 1964 tentang Dana Pertanggungjawaban Wajib Kecelakaan Penumpang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1964 Nomor 137, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 2720); 3. Undang-undang Nomor 34 Tahun 1964 tentang Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1964 Nomor 138, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 2721); 4. Undang-undang Nomor 7 Tahun 1971 tentang Ketentuanketentuan Pokok Kearsipan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1971 Nomor 32); 5. Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (lembaran Negara Tahun 1999 Nomor 42, Tambahan Lembaran Negara Nomor 4125); 6. Undang-undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara yang Bersih dan Bebas Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme (Lembaran Negara tahun 1999 Nomor 75, Tambahan Lembaran Negara Nomor 3851); 7. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 125, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4437) sebagaimana telah diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2008 tentang Perubahan Kedua Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang

	<p>Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 59, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4844);</p> <ol style="list-style-type: none">8. Undang-undang Nomor 11 tahun 2008 tentang Informasi 38 dan Transaksi Elektronik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4843);9. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik10. Undang-undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 96, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5025);11. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);12. Undang-undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 130, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5049);13. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 2012 tentang Keistimewaan Daerah Istimewa Yogyakarta (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 170, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5339);14. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 6, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5494);15. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244) sebagaimana telah diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 246);16. Peraturan Pemerintah Nomor 31 Tahun 1950 tentang Berlakunya Undang-Undang Nomor 2, 3, 10 dan 11 Tahun 1950 (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 1950 Nomor 58);17. Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 1965 tentang Ketentuan-ketentuan Pelaksanaan Dana Pertanggungjawaban Wajib Kecelakaan Penumpang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1965 Nomor 28);18. Peraturan Pemerintah Nomor 18 tahun 1965 tentang Ketentuan-ketentuan Pelaksanaan Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1965 Nomor 29);19. Peraturan Pemerintah Nomor 68 Tahun 1999 tentang Tata Cara Pelaksanaan Peranserta Masyarakat dalam Penyelenggaraan Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 129, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3866);20. Peraturan Pemerintah Nomor 53 Tahun 2010 tentang Disiplin
--	---

		<p>Pegawai Negeri Sipil (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 74, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5135);</p> <ol style="list-style-type: none"> 21. Peraturan Pemerintah Nomor 60 Tahun 2016 tentang Jenis dan Tarif Penerimaan Negara Bukan Pajak yang berlaku pada Kepolisian Negara Republik Indonesia (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 263, Penjelasan Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5960); 22. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191); 23. Peraturan Presiden Nomor 5 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Kendaraan Bermotor (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 6); 24. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 13 Tahun 2006 tentang Pedoman Pengelolaan Keuangan Daerah sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 21 Tahun 2011; 25. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang 39 Pedoman Standar Pelayanan; 26. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 15/PMK.010/2017 tentang Besar Santunan dan Iuran Wajib Dana Pertanggungjawaban Kecelakaan Penumpang Alat Angkutan Penumpang Umum di Darat, Sungai/Danau, Ferry/Penyeberangan, Laut, dan Udara; 27. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 16/PMK.010/2017 tentang Besar Santunan dan Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan; 28. Instruksi Bersama MENHANKAM / Menteri Dalam Negeri dan Menteri Keuangan Nomor INS/03/M/X/1999; Nomor 29 Tahun 1999 dan Nomor 6/IMK.014/1999 tentang pelaksanaan Sistem Administrasi Manunggal di Bawah Satu Atap dalam penerbitan Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor, Surat Tanda Coba Kendaraan Bermotor, Tanda Nomor Kendaraan Bermotor dan Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor, Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor serta Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLLJ); 29. Surat Keputusan Bersama Kepala Kepolisian Republik Indonesia, Direktur Jenderal Pemerintahan Umum dan Otonomi Daerah Departemen Dalam Negeri dan Direktur Utama PT. Jasa Raharja (Persero), Nomor: SKEP/06/X/1999; Nomor: 973-1228/1999 dan Nomor: SKEP/02/1999 tentang Pedoman Tata Laksana Sistem Administrasi Manunggal di Bawah Satu Atap dalam penerbitan Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor, Surat Tanda Coba Kendaraan Bermotor, Tanda Nomor Kendaraan Bermotor, Tanda Coba Kendaraan Bermotor dan Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor, Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor serta Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan; 30. Peraturan Kepala Kepolisian Republik Indonesia Nomor 5 Tahun
--	--	---

		<p>2012 tentang Registrasi dan Identifikasi Kendaraan Bermotor;</p> <ol style="list-style-type: none"> 31. Peraturan Daerah Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 4 Tahun 2007 tentang Pokok-pokok Pengelolaan Keuangan Daerah sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta No. 11 Tahun 2008; 32. Peraturan Daerah Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 3 Tahun 2011 tentang Pajak Daerah; 33. Peraturan Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 5 Tahun 2014 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta Tahun 2014 Nomor 5, Tambahan Lembaran Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 5); 34. Peraturan Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 5 Tahun 2014 tentang Pelayanan Publik; 35. Peraturan Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 1 Tahun 2018 tentang Kelembagaan Pemerintah Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta (Lembaran Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta Tahun 2018 Nomor 7, Tambahan Lembaran Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 7); 36. Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 4 Tahun 2014 tentang Lain-lain Pendapatan Asli Daerah yang Sah; 37. Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 31 Tahun 2014 tentang Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor; 38. Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 32 Tahun 2014 tentang Pajak Kendaraan Bermotor; 39. Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 23 Tahun 2015 tentang Perubahan atas Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 32 Tahun 2014 tentang Pajak Kendaraan Bermotor; 40. Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 24 Tahun 2015 tentang Perubahan atas Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 31 Tahun 2014 tentang Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor; 41. Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 30 Tahun 2015 tentang Sistem dan Prosedur Pengelolaan Keuangan Daerah dan Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 124 Tahun 2015; 42. Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 123 Tahun 2015 tentang Penghapusan Piutang Pajak Kendaraan Bermotor dan Pajak Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor; 43. Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 4 Tahun 2016 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan; 44. Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 09 Tahun 2018 tentang Penghitungan Dasar Pengenaan Pajak Kendaraan Bermotor dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor; 45. Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 44 Tahun 2018 tentang Perubahan atas Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 09 Tahun 2018 tentang Penghitungan Dasar Pengenaan Pajak Kendaraan Bermotor dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor; 46. Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 76
--	--	---

		<p>Tahun 2018 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi, Dan Tata Kerja Badan Pengelola Keuangan Dan Aset;</p> <p>47. Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 100 Tahun 2018 tentang Pembentukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi, Dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Pada Badan Pengelola Keuangan Dan Aset;</p> <p>48. Peraturan Bersama Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta, Kepala Kepolisian Daerah Istimewa Yogyakarta, Direktur Operasi PT. Jasa Raharja (Persero), Nomor 5 Tahun 2008, Nomor B/4820/XI/2008, SKEB/XII/2008, tentang Pelayanan Prima Samsat di Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta;</p> <p>49. Peraturan Pelaksanaan Pelayanan Prima Samsat Bersama Direktur Lalu Lintas Kepolisian Daerah Istimewa Yogyakarta, Kepala Dinas Pendapatan, Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Istimewa Yogyakarta, Kepala PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Yogyakarta, Nomor B/106/III/2010/DLL, Nomor 973/4792/AP, Nomor AS/2/III/2011, tentang Petunjuk Teknis Pelaksanaan Pelayanan Prima Samsat di Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta;</p> <p>50. Perjanjian Kerjasama antara Dinas Pendapatan, Pengelolaan Keuangan dan Aset Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta dengan Bank Pembangunan Daerah Propinsi Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 973/10850/AP, dan Nomor 0214/OM 0004 tentang Penerimaan Setoran Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor Bank BPD DIY</p>
2.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	<p>Dalam melaksanakan tugas pelayanan kepada masyarakat sarana yang disediakan untuk menunjang pelayanan Pengaduan adalah</p> <p>A. Ruang Pelayanan</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang Customer service 2. Ruang Pengaduan 3. Layanan Pojok Simpatik <p>B. Fasilitas Umum</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Wifi 2. Layanan Telpon Bebas Pulsa 08001503999
3.	Kompetensi Pelaksana	<p>Kompetensi petugas yang terlibat dalam proses pemberian pelayanan di Kantor Bersama SAMSAT adalah petugas dari Kepolisian Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta, Badan Pengelola Keuangan dan Aset Daerah Istimewa Yogyakarta dan PT Jasa Raharja (Persero) Cabang Yogyakarta yang telah memiliki Surat Keputusan dari Pejabat terkait.</p>
4.	Pengawasan internal	<p>A. Pengawasan oleh atasan langsung sesuai dengan tugas pokok dan fungsi serta kewenangannya.</p> <p>B. Pengawasan oleh pengawas fungsional :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tim Teknis/Supervisi Samsat (Tim Pembina Samsat). 2. Badan Pengelola Keuangan dan Aset Daerah Istimewa Yogyakarta (Bidang Pendapatan). 3. POLRI (Pengawasan Fungsional/Supervisi dari Direktorat Lalu Lintas). 4. Jasa Raharja (Satuan Pengawasan Intern).

5	Jumlah Pelaksana	Petugas pelaksana : 1. Petugas Customer Service 2 orang 2. Petugas Pojok SIMPATIK 1 orang 3. Admin Medsos 2 orang 4. Tim Medsos SAMSAT Sleman 10 orang
6.	Jaminan pelayanan	Jaminan Pelaksanaan sebagai berikut : 1. Memberikan pelayanan sesuai standar pelayanan (durasi waktu, tarif dan kualitas pelayanan). 2. Meningkatkan kinerja etika pelayanan publik (senyum, salam, sapa, sopan, santun). 3. Menanggapi setiap komplain dalam waktu 2x24 jam. 4. Menerima saran/masukan dari masyarakat untuk melaksanakan perbaikan secara terus menerus dan berkesinambungan. 5. Memberikan pelayanan khusus bagi lansia, ibu hamil dan penyandang cacat/ berkebutuhan khusus.
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan sebagai berikut : 1. Memberikan kepastian hukum tentang layanan permohonan informasi 2. Memberikan keamanan dan kenyamanan di lingkungan Kantor Bersama Samsat dan tempat pelayanan unggulan.
8.	Evaluasi kinerja Pelaksana	Evaluasi Pelaksana sebagai berikut: 1. Pertemuan rutin segenap anggota Samsat setiap 1 bulan sekali untuk evaluasi penyelenggaraan pelayanan; 2. Supervisi secara berkala setahun 4 kali oleh Tim Teknis Samsat; 3. Evaluasi oleh Tim Pembina Samsat Daerah Istimewa Yogyakarta setiap 6 bulan sekali; 4. Melaporkan poin 1, 2, dan 3 kepada atasan langsung masing-masing; 5. Pelaksanaan Audit Internal dan Audit Eksternal Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 minimal 1 (satu) kali dalam setahun
9	Aksesibilitas	Aksesibilitas sebagai berikut : 1. Fasilitas penyandang cacat 2. Kemudahan akses transportasi
10	Waktu Pelayanan	Waktu Pelayanan sebagai berikut: 1. Hari Senin-Kamis pukul 08.00 WIB -13.00 WIB 2. Hari Jumat-Sabtu pukul 08.00 WIB - 11.00 WIB 3. Hari Minggu dan Libur Nasional Tutup

Mengetahui
Kepala KPPD DIY Di Kabupaten Sleman



YB. INDRASWARI WIJAYA. SH
NIP 19630623 198912 2 002