



**KEPUTUSAN BERSAMA
DIREKTUR LALU LINTAS KEPOLISIAN DAERAH RIAU,
KEPALA BADAN PENDAPATAN DAERAH
PT. JASA RAHARJA CABANG RIAU**

NOMOR : KEP/05/YAN/2023/DITLANTAS
NOMOR : KPTS. 188/BAPENDA/III/66
NOMOR : P/29/SP/2023

TENTANG

**STANDAR PELAYANAN
KANTOR BERSAMA SAMSAT PROVINSI RIAU**

**DIREKTUR LALU LINTAS KEPOLISIAN DAERAH RIAU,
KEPALA BADAN PENDAPATAN DAERAH PROVINSI RIAU DAN
KEPALA PT. JASA RAHARJA CABANG RIAU,**

- Menimbang :**
- a. bahwa untuk mewujudkan kepastian hak, kewajiban, tanggung jawab dan kewenangan seluruh pihak terkait dalam penyelenggaraan pelayanan publik, maka Direktorat Lalu Lintas Kepolisian Daerah Riau, Badan Pendapatan Daerah Provinsi Riau dan PT. Jasa Raharja Cabang Riau dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan wajib menyusun standar pelayanan;
 - b. bahwa berdasarkan UU No. 25/2009 tentang Pelayanan Publik, kelompok rentan terdiri dari disabilitas, wanita hamil, ibu menyusui, anak-anak, lansia, dan korban bencana sosial serta korban bencana alam dan asas pelayanan publik meliputi kemudahan aksesibilitas serta fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan.
 - c. bahwa sebagaimana dimaksud huruf a dan b, maka perlu ditetapkan Standar Pelayanan Kantor Bersama Samsat Provinsi Riau dengan Keputusan Bersama Direktur Lalu Lintas Kepolisian Daerah Riau, Kepala Badan Pendapatan Daerah Provinsi Riau, dan Kepala PT. Jasa Raharja Cabang Riau.
- Mengingat :**
1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 61 Tahun 1958 tentang Penetapan Undang-Undang Darurat Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 1957 tentang Pembentukan Daerah-Daerah Swatantra Tk. I Sumatra Barat, Jambi dan Riau (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1958 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 1646);
 2. Undang-Undang Republik Indonesia 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 Republik Indonesia 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 Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 1971 tentang Ketentuan-ketentuan Pokok Kearsipan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1971 Nomor 32);
 5. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1974 tentang Pokok-Pokok Kepegawaian sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 1999 tentang Perubahan atas Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1974 tentang Pokok-Pokok Kepegawaian (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 169, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3890);
 6. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 42, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4125);
 7. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara yang Bersih dan Bebas Korupsi, Kolusi dan Nepotisme (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 75, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3851);
 8. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4843) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 251, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5952);
 9. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846);
 10. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 96, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
 11. Undang-Undang Republik Indonesia 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 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);
 13. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244) sebagaimana telah diubah terakhir dengan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan atas Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2014

tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 246, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587);

14. Undang-undang Nomor 1 Tahun 2022 tentang Hubungan Keuangan Pusat dan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 4, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6757);
15. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 1965 tentang Ketentuan-ketentuan Pelaksanaan Dana Pertanggungjawaban Wajib Kecelakaan Penumpang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1965 Nomor 28);
16. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 18 Tahun 1965 tentang Ketentuan-ketentuan Pelaksanaan Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1965 Nomor 29);
17. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 68 Tahun 1999 tentang Tata Cara Pelaksanaan Peran Serta Masyarakat Dalam Penyelenggaraan Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 129, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3866);
18. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 50 Tahun 2010 tentang Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku pada Kepolisian Negara Republik Indonesia (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 70, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5133);
19. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 53 Tahun 2010 tentang Disiplin Pegawai Negeri (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 74, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5135);
20. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
21. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2018 Tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 90, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6215);
22. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2020 Tentang Jenis dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak Yang Berlaku Pada Kepolisian Negara Republik Indonesia (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 294, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6603);
23. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);
24. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Kendaraan Bermotor (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 6);
25. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor

- 77 Tahun 2022 tentang Pedoman Teknis Pengelolaan Keuangan Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 1781);
26. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 2009 tentang Pedoman Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik dengan Partisipasi Masyarakat;
 27. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
 28. Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia 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;
 29. Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor: 16/PMK.010/2017 tentang Besar Santunan dan Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan;
 30. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2019 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
 31. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2019 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional;
 32. Instruksi Bersama MENHANKAM/Menteri Dalam Negeri dan Menteri Keuangan Republik Indonesia 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);
 33. Surat Keputusan Bersama Kepala Kepolisian Republik Indonesia, Direktur Jenderal Pemerintahan Umum dan Otonomi Daerah Departemen Dalam Negeri dan Direktur Utama PT. Jasa Raharja 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;
 34. Peraturan Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2012 diganti dengan Peraturan Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2021 tentang Registrasi dan Identifikasi Kendaraan Bermotor;
 35. Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi tentang Penyediaan Sarana dan Prasarana bagi Kelompok Rentan dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik;

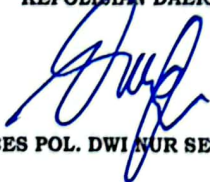
36. Peraturan Daerah Provinsi Riau Nomor 8 Tahun 2011 tentang Pajak Daerah (Lembaran Daerah Provinsi Riau Tahun 2011 Nomor 4, Tambahan Lembaran Daerah Provinsi Riau Nomor 4);
37. Peraturan Gubernur Provinsi Riau Nomor 8 Tahun 2012 tentang Petunjuk Pelaksanaan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) Dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBN-KB) (Berita Daerah Provinsi Riau Tahun 2012 Nomor 8).

MEMUTUSKAN :

- Menetapkan :**
- KESATU :** Standar Pelayanan Kantor Bersama Samsat Provinsi Riau sebagaimana yang dirincikan dalam lampiran Keputusan ini.
- KEDUA :** Standar Pelayanan Kantor Bersama Samsat Provinsi Riau sebagaimana dimaksud dalam Diktum KESATU meliputi pelayanan administrasi:
1. Pengesahan Ulang (Satu Tahunan);
 2. Pengesahan Ulang (Lima Tahunan);
 3. Penggantian STNK Hilang Rusak (Duplikat);
 4. Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor Baru (Pendaftaran Kendaraan Baru);
 5. Bea Balik Nama/Her Registrasi Kendaraan dari Dalam Kabupaten/Kota;
 6. Bea Balik Nama/Her Registrasi Antar Kabupaten/Kota dan Mutasi dari Luar Provinsi;
 7. Mutasi ke Luar Provinsi;
 8. Samsat Digital Nasional (SIGNAL);
 9. Samsat Keliling;
 10. Samsat Drive Thru;
 11. Samsat Tanjak; dan
 12. Samsat Mal Pelayanan Publik Kota Pekanbaru.
- KETIGA :** Standar Pelayanan Kantor Bersama Samsat Provinsi Riau sebagaimana dimaksud pada Diktum KEDUA Keputusan ini adalah sebagai tolok ukur pelaksanaan pelayanan dan acuan penilaian kinerja pelayanan, sedangkan terhadap pemenuhan sarana prasarana serta kelengkapan fasilitasnya dilaksanakan secara bertahap dengan mempertimbangkan kebijakan dan mekanisme penganggaran dalam Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Provinsi Riau.
- KEEMPAT :** Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan, dengan ketentuan apabila dikemudian hari ternyata terdapat kekeliruan atau kesalahan dalam penetapan ini, diadakan perubahan dan perbaikan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di Pekanbaru
pada tanggal 30 Mei 2023

**DIREKTUR LALU LINTAS
KEPOLISIAN DAERAH RIAU,**



KOMBES POL. DWI NUR SETIAWAN, S.I.K, M.H

**KEPALA BADAN PENDAPATAN
DAERAH PROVINSI RIAU,**



SYAHRIL ABDI, AP, M.SI.

**KEPALA PT.JASA RAHARJA
CABANG RIAU,**



M. IQBAL HASANUDDIN, S.Sos, M.SI.

Lampiran : Keputusan Bersama Direktur Lalu Lintas
Kepolisian Daerah Riau, Kepala Badan
Pendapatan Daerah Provinsi Riau dan Kepala PT.
Jasa Raharja Cabang Riau.
Nomor : KEP/05/V/YAN/2023/DITLANTAS
Nomor : KPTS. 188/BAPENDA/III/66
Nomor : P/29/SP/2023
Tanggal : 30 Mei 2023
Tentang Standar Pelayanan Kantor Bersama
Samsat Provinsi Riau.

A. Pendahuluan

Badan Pendapatan Daerah Provinsi Riau (Bapenda) sebagai salah satu institusi yang bertugas memberikan pelayanan administrasi pembayaran pajak kendaraan bermotor yang tergabung dalam Kantor Bersama Samsat (KBS) melalui Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (Samsat) sebagai sistem pelayanannya yang berbasis teknologi informasi menjadi tulang punggung Pemerintah Daerah Provinsi Riau dalam hal penerimaan daerah. Dibandingkan dengan Samsat sebelumnya (*offline*), Samsat sekarang telah menggunakan sistem *online* dan menunjukkan hasil berupa peningkatan efektivitas pelayanan administrasi kendaraan bermotordan kualitas pelayanan yang diberikan lebih dekat dengan kebutuhan masyarakat.

Perubahan sistem pelayanan *offline* menjadi *online* sebagai bentuk usaha peningkatan pelayanan kepada masyarakat, Bapenda juga terus memperbaiki kinerja pelayanan secara komprehensif dan kontinu. Langkah awal dalam perbaikan adalah penyusunan standar pelayanan sebagai implementasi Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik Pasal 15 huruf a dan b, Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik Pasal 22 ayat (1) dan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan. Standar Pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, transparan, dan terukur serta akuntabel.

Berdasarkan pasal 4 dan pasal 29 Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik bahwa salah satu asas penyelenggaraan pelayanan public adalah fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan dan kelompok rentan terdiri dari disabilitas, wanita hamil, ibu menyusui, anak-anak, lansia, dan korban bencana sosial serta korban bencana alam. Untuk itu perlu kemudahan aksesibilitas serta fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan.

Berkaitan dengan hal diatas maka Bapenda bersama Ditlantas Polda Riau dan PT. Jasa Raharja Cabang Riau menyusun standar pelayanan sebagai tolok ukur pelayanan dan acuan penilaian kinerja pelayanan Kantor Bersama Samsat (KBS) pada seluruh Unit Pelaksana Teknis (UPT) dan Unit Pelayanan(UP) Pengelolaan Pendapatan serta unit pengembangannya di lingkungan Bapenda Provinsi Riau.

B. Ruang Lingkup Standar Pelayanan

Standar Pelayanan Bapenda Provinsi Riau terdiri dari 2 (dua) Standar Pelayanan yaitu Standar Pelayanan Kantor Bersama Samsat dan Standar Pelayanan Pajak Daerah Lainnya dan Retribusi Pemanfaatan Kekayaan Daerah. Dalam Standar Pelayanan Kantor Bersama Samsat terdiri dari 33 (tiga puluh tiga) unit layanan, masing masing dibedakan sesuai kewenangan dan jenis layanan yang disediakan oleh unit layanan.

Jenis layanan yang distandarkan berdasarkan layanan administrasi pada Kantor Bersama Samsat adalah sebagai berikut :

1. Pengesahan Ulang (Satu Tahunan);
2. Pengesahan Ulang (Lima Tahunan);
3. Penggantian STNK Hilang/Rusak (Duplikat);
4. Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor Baru (Pendaftaran Kendaraan Baru);
5. Bea Balik Nama/Her Registrasi Kendaraan dari Dalam Kab/Kota;
6. Bea Balik Nama/Her Registrasi antar Kab/Kota dan Mutasi dari Luar Provinsi;
7. Mutasi ke Luar Provinsi;
8. Samsat SIGNAL;
9. Samsat Keliling;
10. Samsat Tanjak; dan
11. Samsat Mal Pelayanan Publik Kota Pekanbaru.

Komponen Standar Pelayanan yang berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik diatur sebagaimana dimaksudkan dalam Keputusan Bersama ini dibedakan menjadi 2 (dua) bagian yaitu:

1. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*) meliputi:
 - a. Persyaratan;
 - b. Sistem, Mekanisme, Dan Prosedur;
 - c. Jangka Waktu Pelayanan;
 - d. Biaya/Tarif;
 - e. Produk Pelayanan;
 - f. Penanganan pengaduan, saran dan masukan.
2. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*) meliputi:
 - a. Dasar Hukum;
 - b. Sarana Dan Prasarana, Dan/Atau Fasilitas;
 - c. Kompetensi Pelaksana;
 - d. Pengawasan Internal;
 - e. Jumlah Pelaksana;
 - f. Jaminan Pelayanan;
 - g. Jaminan Keamanan Dan Keselamatan Pelayanan;
 - h. Evaluasi Kinerja Pelaksana.

Disamping komponen standar pelayanan *service delivery* didasarkan pada jenis layanan, maka standar pelayanan ini juga didistribusikan berdasarkan jenis Unit Pelaksana Teknis (UPT) dan Unit Pelayanan (UP) Pengelolaan Pendapatan Bapenda Provinsi Riau diklasifikasikan berdasarkan Kabupaten/Kota Provinsi Riau, antara lain :

NO	UPT DAN UP PENGELOLAAN PENDAPATAN BAPENDA PROVINSI RIAU	LOKASI
1.	KOTA PEKANBARU	
	UPT PENGELOLAAN PENDAPATAN KOTA	PEKANBARU
	- SAMSAT MAL PELAYANAN PUBLIK	PEKANBARU
	UPT PENGELOLAAN PENDAPATAN SIMPANG TIGA	PEKANBARU
	- UP PENGELOLAAN PENDAPATAN SAMSAT KELILING	PEKANBARU
	UPT PENGELOLAAN PENDAPATAN PEKANBARU BARAT	PEKANBARU
	UPT PENGELOLAAN PENDAPATAN PEKANBARU UTARA	PEKANBARU
	UP PENGELOLAAN PENDAPATAN SIGNAL	PEKANBARU
2.	KABUPATEN KAMPAR	
	UPT PENGELOLAAN PENDAPATAN BANGKINANG	BANGKINANG
	UPT PENGELOLAAN PENDAPATAN KUBANG	KUBANG
	- UP PENGELOLAAN PENDAPATAN SIMALINYANG	SIMALINYANG
	UPT PENGELOLAAN PENDAPATAN TAPUNG	TAPUNG
	UP PENGELOLAAN PENDAPATAN TAPUNG HILIR	TAPUNG HILIR
3.	KABUPATEN KUANTAN SINGINGI	

NO	UPT DAN UP PENGELOLAAN PENDAPATAN BAPENDA PROVINSI RIAU	LOKASI
	UPT PENGELOLAAN PENDAPATAN TALUK KUANTAN	TALUK KUANTAN
	- UP PENGELOLAAN PENDAPATAN SINGINGI HILIR	KOTO BARU
	- UP PENGELOLAAN PENDAPATAN KUANTAN MUDIK	LUBUK JAMBI
	- UP PENGELOLAAN PENDAPATAN BASERAH	BASERAH
4.	KABUPATEN INDRAGIRI HULU	
	UPT PENGELOLAAN PENDAPATAN RENGAT	RENGAT
	- UP PENGELOLAAN PENDAPATAN AIRMOLEK	AIRMOLEK
	- UP PENGELOLAAN PENDAPATAN BELILAS	BELILAS
5.	KABUPATEN INDRAGIRI HILIR	
	UPT PENGELOLAAN PENDAPATAN TEMBILAHAN	TEMBILAHAN
	- UP PENGELOLAAN PENDAPATAN KERITANG	KOTA BARU
	- UP PENGELOLAAN PENDAPATAN KATEMAN	GUNTUNG
	- UP PENGELOLAAN PENDAPATAN KEMPAS JAYA	RUMBAI JAYA
6.	KABUPATEN PELALAWAN	
	UPT PENGELOLAAN PENDAPATAN PELALAWAN	PANGKALAN KERINCI
	- UP PENGELOLAAN PENDAPATAN PANGKALAN KURAS	SOREK
	- UP PENGELOLAAN PENDAPATAN UKUI	UKUI
	- UP PENGELOLAAN PENDAPATAN BANDAR SEI KIJANG	BANDAR SEI KIJANG
7.	KABUPATEN SIAK SRI INRAPURA	
	UPT PENGELOLAAN PENDAPATAN SIAK	SIAK
	UPT PENGELOLAAN PENDAPATAN PERAWANG	PERAWANG
	- UP PENGELOLAAN PENDAPATAN KANDIS	KANDIS
	- UP PENGELOLAAN PENDAPATAN LUBUK DALAM	LUBUK DALAM
8.	KABUPATEN BENGKALIS	
	UPT PENGELOLAAN PENDAPATAN BENGKALIS	BENGKALIS
	UPT PENGELOLAAN PENDAPATAN DURI	DURI
	- UP PENGELOLAAN PENDAPATAN PINGGIR	PINGGIR
	- UP PENGELOLAAN PENDAPATAN RUPAT	RUPAT UTARA
9.	KOTA DUMAI	
	UPT PENGELOLAAN PENDAPATAN DUMAI	DUMAI
10.	KABUPATEN ROKAN HILIR	
	UPT PENGELOLAAN PENDAPATAN BAGAN SIAP-API	BAGAN SIAP-API
	- UP PENGELOLAAN PENDAPATAN UJUNG TANJUNG	UJUNG TANJUNG
	UPT PENGELOLAAN PENDAPATAN BAGAN BATU	BAGAN BATU
	- UP PENGELOLAAN PENDAPATAN PUJUD	PUJUD
11.	KABUPATEN ROKAN HULU	
	UPT PENGELOLAAN PENDAPATAN ROHUL	PASIR PENGARAIAN
	- UP PENGELOLAAN PENDAPATAN TAMBUSAI	DALU-DALU
	- UP PENGELOLAAN PENDAPATAN KEPENUHAN	KEPENUHAN
12.	KABUPATEN MERANTI	
	UPT PENGELOLAAN PENDAPATAN MERANTI	SELAT PANJANG

C. Standar Pelayanan Kantor Bersama Samsat Provinsi Riau

STANDAR PELAYANAN KANTOR BERSAMA SAMSAT PROVINSI RIAU

1. KOMPONEN SERVICE DELIVERY

NO	JENIS LAYANAN	KOMPONEN	URAIAN
1.	Pengesahan Ulang (Satu Tahunan)	Persyaratan	1. Identitas a. Perorangan : - Jati diri Wajib Pajak /e-KTP (melampirkan KK Asli jika KTP tidak jelas/buram)

NO	JENIS LAYANAN	KOMPONEN	URAIAN
			<ul style="list-style-type: none"> - Jika berhalangan melampirkan Surat Kuasa bermaterai cukup. b. Badan Hukum : <ul style="list-style-type: none"> - Nomor Induk Berusaha (NIB) - Nomor Pokok Wajib Pajak - Surat Kuasa bermaterai cukup, menggunakan kop surat badan hukum dan ditandatangani oleh pimpinan serta stempel cap badan hukum yang bersangkutan - KTP asli yang dikuasakan. c. Instansi Pemerintah termasuk BUMN dan BUMD : <ul style="list-style-type: none"> - Surat Kuasa bermaterai cukup, menggunakan kop surat instansi pemerintah dan ditandatangani oleh pimpinan serta stempel cap instansi yang bersangkutan; dan - Melampirkan fotokopi KTP yang diberi kuasa. <p>2. STNK asli. 3. SKPD asli. 4. Resi DPWKP (hanya untuk Angkutan Penumpang Umum)</p>
		Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<p>Sistem, Mekanisme dan Prosedur :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Penyerahan berkas persyaratan di Loker Pendaftaran dan Penetapan. 2. Pembayaran biaya di Loker Pembayaran. 3. Pengambilan dan Pengesahan STNK/SKPD di Loker Pengesahan dan Penyerahan STNK/SKPD
		Jangka Waktu Pelayanan	<p>Waktu Pelayanan :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Senin - Kamis : 08.00 s.d 14.00 WIB 2. Jumat : 08.00 s.d 11.00 WIB 3. Sabtu : 08.00 s.d 12.00 WIB <p>Lama Pelayanan: 15 Menit</p>
		Biaya/Tarif (* biaya adm atau besaran pajak yang harus dibayar)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2020 Tentang Jenis dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak Yang Berlaku Pada Kepolisian Negara Republik Indonesia; 2. Peraturan Gubernur Nomor 8 Tahun 2012 tentang Petunjuk Pelaksanaan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) Dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBN-KB); 3. Peraturan Gubernur Nomor 23 Tahun 2019 tentang Nilai Jual Kendaraan Bermotor Dan Nilai Jual Ubah Bentuk Kendaraan Bermotor Pembuatan Sebelum Tahun 2019; 4. Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor: 16/PMK.010/2017 tentang Besar Santunan dan Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan.
		Produk Pelayanan (* QR code)	<ol style="list-style-type: none"> 1. SKPD/TBPKP. 2. Stiker/ tanda tangan dan Stempel pengesahan. 3. Stiker Kartu Dana Jasa Raharja.

NO	JENIS LAYANAN	KOMPONEN	URAIAN
		Penanganan Pengaduan (* SMS Pengaduan)	<ol style="list-style-type: none"> Loket Informasi dan Pengaduan. Kotak Saran. Website : www.badanpendapatan.riau.go.id/helpdesk Email : bapenda@riau.go.id
2.	Perpanjangan STNK /TNKB (Lima Tahunan)	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> Identitas. <ol style="list-style-type: none"> Perorangan : <ul style="list-style-type: none"> Jati diri Wajib Pajak /e-KTP (melampirkan KK Asli jika KTP tidak jelas/buram). Jika berhalangan melampirkan Surat Kuasa bermaterai cukup. Badan Hukum : <ul style="list-style-type: none"> Nomor Induk Berusaha (NIB) Nomor Pokok Wajib Pajak Surat Kuasa bermaterai cukup, menggunakan kop surat badan hukum dan ditandatangani oleh pimpinan serta stempel cap badan hukum yang bersangkutan KTP asli yang dikuasakan. Instansi Pemerintah termasuk BUMN dan BUMD : <ul style="list-style-type: none"> Surat kuasa bermaterai cukup, menggunakan kop surat instansi pemerintah dan ditandatangani oleh pimpinan serta stempel cap instansi yang bersangkutan; dan Melampirkan fotokopi KTP yang diberi kuasa. STNK asli SKPD asli Resi DPWKP (hanya untuk Angkutan Penumpang Umum) BPKB asli dan fotokopi BPKB atau dalam hal BPKB dijadikan jaminan bank, harus disertakan surat bukti pengagunan BPKB dan/atau surat keterangan bermaterai cukup dari kreditur; Bukti Hasil Pemeriksaan Cek Fisik Kendaraan Bermotor. Keterangan buka blokir dalam hal STNK berada dalam status blokir;
		Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<p>Sistem, Mekanisme dan Prosedur :</p> <ol style="list-style-type: none"> Pemeriksaan Cek Fisik Kendaraan Bermotor di Loket Cek Fisik. Penyerahan berkas persyaratan di Loket Pendaftaran dan Penetapan. Pembayaran biaya di Loket Pembayaran. Pencetakan SKPD dan STNK serta pembubuhan paraf pada hasil cetak STNK. Pengambilan TNKB di Loket Penyerahan TNKB.
		Jangka Waktu Pelayanan	<p>Waktu Pelayanan :</p> <ol style="list-style-type: none"> Senin – Kamis : 08.00 s.d 14.00 WIB Jumat : 08.00 s.d 11.00 WIB

NO	JENIS LAYANAN	KOMPONEN	URAIAN
			3. Sabtu : 08.00 s.d 12.00 WIB Lama Pelayanan Perpanjangan STNK: 20 Menit
		Biaya/Tarif	<ol style="list-style-type: none"> 1. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2020 Tentang Jenis dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak Yang Berlaku Pada Kepolisian Negara Republik Indonesia. 2. Peraturan Gubernur Nomor 8 Tahun 2012 tentang Petunjuk Pelaksanaan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) Dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBN-KB). 3. Peraturan Gubernur Nomor 23 Tahun 2019 tentang Nilai Jual Kendaraan Bermotor Dan Nilai Jual Ubah Bentuk Kendaraan Bermotor Pembuatan Sebelum Tahun 2019. 4. Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor: 16/PMK.010/2017 tentang Besar Santunan dan Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan.
		Produk Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. SKPD/TBPK. 2. Stiker/ tanda tangan dan Stempel pengesahan. 3. Stiker Kartu Dana Jasa Raharja. 4. TNKB
		Penanganan Pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Loker Informasi dan Pengaduan. 2. Kotak Saran. 3. Website : www.badanpendapatan.riau.go.id/helpdesk 4. Email : bapenda@riau.go.id
3.	Penggantian STNK Hilang/Rusak (Duplikat)	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Identitas. <ol style="list-style-type: none"> a. Perorangan : <ul style="list-style-type: none"> - Jati diri Wajib Pajak /e-KTP (melampirkan KK Asli jika KTP tidak jelas/buram). - Jika berhalangan melampirkan Surat Kuasa bermaterai cukup. b. Badan Hukum : <ul style="list-style-type: none"> - Nomor Induk Berusaha (NIB) - Nomor Pokok Wajib Pajak - Surat Kuasa bermaterai cukup, menggunakan kop surat badan hukum dan ditandatangani oleh pimpinan serta stempel cap badan hukum yang bersangkutan - KTP asli yang dikuasakan. c. Instansi Pemerintah termasuk BUMN dan BUMD : <ul style="list-style-type: none"> - Surat kuasa bermaterai cukup, menggunakan kop surat instansi pemerintah dan ditandatangani oleh pimpinan serta stempel cap instansi yang bersangkutan; dan - Melampirkan fotokopi KTP yang diberi kuasa. 2. BPKB asli dan fotocopy. 3. Resi DPWKP (hanya untuk Angkutan Penumpang Umum) 4. Surat Keterangan pembayaran pajak terakhir. 5. Surat pernyataan pemilik mengenai STNK yang

NO	JENIS LAYANAN	KOMPONEN	URAIAN
			<p>hilang bermaterai cukup.</p> <p>6. Surat keterangan hilang dari unit pelaksana Resident penerbit STNK.</p> <p>7. Bukti Hasil Pemeriksaan Cek Fisik Kendaraan Bermotor.</p>
		Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<p>Sistem, Mekanisme dan Prosedur :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Cek fisik Nomor Rangka dan Nomor Mesin di Loker Cek Fisik. 2. Penyerahan berkas di Loker Pendaftaran dan Penetapan. 3. Pembayaran biaya di Loker Pembayaran. 4. Pengambilan STNK/SKPD di Loker Pengesahan dan Penyerahan STNK/SKPD.
		Jangka Waktu Pelayanan	<p>Waktu Pelayanan :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Senin - Kamis : 08.00 s.d 14.00 WIB 2. Jumat : 08.00 s.d 11.00 WIB 3. Sabtu : 08.00 s.d 12.00 WIB <p>Lama Pelayanan: 45 Menit</p>
		Biaya/Tarif	<ol style="list-style-type: none"> 1. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2020 Tentang Jenis dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak Yang Berlaku Pada Kepolisian Negara Republik Indonesia. 2. Peraturan Gubernur Nomor 8 Tahun 2012 tentang Petunjuk Pelaksanaan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) Dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBN-KB). 3. Peraturan Gubernur Nomor 23 Tahun 2019 tentang Nilai Jual Kendaraan Bermotor Dan Nilai Jual Ubah Bentuk Kendaraan Bermotor Pembuatan Sebelum Tahun 2019. 4. Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor: 16/PMK.010/2017 tentang Besar Santunan dan Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan.
		Produk Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. SKPD/SKPP/TBPKP- 2. STNK duplikat 3. Stiker Kartu Dana Jasa Raharja.
		Penanganan Pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Loker Informasi dan Pengaduan. 2. Kotak Saran. 3. Website : www.badanpendapatan.riau.go.id/helpdesk 4. Email : bapenda@riau.go.id
4.	Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor Baru (Pendaftaran Kendaraan Baru)	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Identitas <ol style="list-style-type: none"> a. Perorangan : <ul style="list-style-type: none"> - Jati diri Wajib Pajak /e-KTP (melampirkan KK Asli jika KTP tidak jelas/buram). - Jika berhalangan melampirkan Surat Kuasa bermaterai cukup. b. Badan Hukum : <ul style="list-style-type: none"> - Nomor Induk Berusaha (NIB) - Nomor Pokok Wajib Pajak - Surat Kuasa bermaterai cukup, menggunakan kop surat badan hukum dan ditandatangani oleh pimpinan serta stempel cap badan hukum yang

NO	JENIS LAYANAN	KOMPONEN	URAIAN
			<p>bersangkutan</p> <ul style="list-style-type: none"> - KTP asli yang dikuasakan. <p>c. Instansi Pemerintah termasuk BUMN dan - BUMD :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Surat kuasa bermaterai cukup, menggunakan kop surat instansi pemerintah dan ditandatangani oleh pimpinan serta stempel cap instansi yang bersangkutan; dan - Melampirkan fotokopi KTP yang diberi kuasa. <p>2. Faktur Pembelian 3. Resi DPWKP (hanya untuk Angkutan Penumpang Umum) 4. Sertifikat Registrasi Uji Tipe dan SUT 5. Bukti Hasil Pemeriksaan Cek Fisik Kendaraan Bermotor.</p>
		Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<p>Sistem, Mekanisme dan Prosedur :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Cek fisik Nomor Rangka dan Nomor Mesin di Loker Cek Fisik. 2. Penyerahan berkas di Loker Pendaftaran dan Penetapan. 3. Pembayaran biaya di Loker Pembayaran. 4. Pengambilan STNK/SKPD di Loker Pengesahan dan Penyerahan STNK/SKPD.
		Jangka Waktu Pelayanan	<p>Waktu Pelayanan :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Senin - Kamis : 08.00 s.d 14.00 WIB 2. Jumat : 08.00 s.d 11.00 WIB 3. Sabtu : 08.00 s.d 12.00 WIB <p>Lama Pelayanan Penerbitan STNK: 45 Menit</p>
		Biaya/Tarif	<ol style="list-style-type: none"> 1. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2020 Tentang Jenis dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak Yang Berlaku Pada Kepolisian Negara Republik Indonesia. 2. Peraturan Gubernur Nomor 8 Tahun 2012 tentang Petunjuk Pelaksanaan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) Dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBN-KB). 3. Peraturan Gubernur Nomor 23 Tahun 2019 tentang Nilai Jual Kendaraan Bermotor Dan Nilai Jual Ubah Bentuk Kendaraan Bermotor Pembuatan Sebelum Tahun 2019. 4. Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor: 16/PMK.010/2017 tentang Besar Santunan dan Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan.
		Produk Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. SKPD/TBPK. 2. STNK. 3. Stiker Kartu Dana Jasa Raharja. 4. TNKB.
		Penanganan Pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Loker Informasi dan Pengaduan. 2. Kotak Saran. 3. Website : www.badanpendapatan.riau.go.id/helpdesk 4. Email : bapenda@riau.go.id

NO	JENIS LAYANAN	KOMPONEN	URAIAN
5.	Perubahan Identitas Kendaraan Bermotor dan pemilik Kendaraan Bermotor		<ol style="list-style-type: none"> 1. Identitas <ol style="list-style-type: none"> a. Perorangan : <ul style="list-style-type: none"> - Jati diri Wajib Pajak /e-KTP (melampirkan KK Asli jika KTP tidak jelas/buram). - Jika berhalangan melampirkan Surat Kuasa bermaterai cukup. b. Badan Hukum : <ul style="list-style-type: none"> - Nomor Induk Berusaha (NIB) - Nomor Pokok Wajib Pajak - Surat Kuasa bermaterai cukup, menggunakan kop surat badan hukum dan ditandatangani oleh pimpinan serta stempel cap badan hukum yang bersangkutan - KTP asli yang dikuasakan. c. Instansi Pemerintah termasuk BUMN dan BUMD : <ul style="list-style-type: none"> - Surat kuasa bermaterai cukup, menggunakan kop surat instansi pemerintah dan ditandatangani oleh pimpinan serta stempel cap instansi yang bersangkutan; dan - Melampirkan fotokopi KTP yang diberi kuasa. 2. STNK asli 3. SKPD asli 4. Resi DPWKP (hanya untuk Angkutan Penumpang Umum) 5. Tanda bukti pendaftaran BPKB 6. Bukti Hasil Pemeriksaan Cek Fisik Kendaraan Bermotor.
		Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<p>Sistem, Mekanisme dan Prosedur :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Cek fisik Kendaraan bermotor di Loker Cek Fisik. 2. Penyerahan berkas di Loker Pendaftaran dan Penetapan. 3. Pembayaran biaya di Loker Pembayaran. 4. Pengambilan STNK/SKPD di Loker Pengesahan dan Penyerahan STNK/SKPD.
		Jangka Waktu Pelayanan	<p>Waktu Pelayanan :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Senin - Kamis : 08.00 s.d 14.00 WIB 2. Jumat : 08.00 s.d 11.00 WIB 3. Sabtu : 08.00 s.d 12.00 WIB <p>Lama Pelayanan Penerbitan STNK: 45 Menit</p>
		Biaya/Tarif	<ol style="list-style-type: none"> 1. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2020 Tentang Jenis dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak Yang Berlaku Pada Kepolisian Negara Republik Indonesia. 2. Peraturan Gubernur Nomor 8 Tahun 2012 tentang Petunjuk Pelaksanaan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) Dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBN-KB). 3. Peraturan Gubernur Nomor 23 Tahun 2019

NO	JENIS LAYANAN	KOMPONEN	URAIAN
			tentang Nilai Jual Kendaraan Bermotor Dan Nilai Jual Ubah Bentuk Kendaraan Bermotor Pembuatan Sebelum Tahun 2019. 4. Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor: 16/PMK.010/2017 tentang Besar Santunan dan Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan.
		Produk Pelayanan	1. SKPD/TBPK. 2. STNK. 3. Stiker Kartu Dana Jasa Raharja. 4. TNKB.
		Penanganan Pengaduan	1. Loker Informasi dan Pengaduan. 2. Kotak Saran. 3. Website : www.badanpendapatan.riau.go.id/helpdesk 4. Email : bapenda@riau.go.id
6.	Bea Balik Nama/ Registrasi Ulang Kendaraan dalam Kab/Kota	Persyaratan	1. Identitas Pemilik Baru a. Perorangan : - Jati diri Wajib Pajak /e-KTP (melampirkan KK Asli jika KTP tidak jelas/buram). - Jika berhalangan melampirkan Surat Kuasa bermaterai cukup. b. Badan Hukum : - Nomor Induk Berusaha (NIB) - Nomor Pokok Wajib Pajak - Surat Kuasa bermaterai cukup, menggunakan kop surat badan hukum dan ditandatangani oleh pimpinan serta stempel cap badan hukum yang bersangkutan - KTP asli yang dikuasakan. 2. STNK asli. 3. SKPD tahun terakhir. 4. Resi DPWKP (hanya untuk Angkutan Penumpang Umum) 5. Tanda bukti pendaftaran BPKB. 6. a. Kwitansi pembelian bermaterai cukup bagi pemindahtanganan karena jual beli; b. Risalah lelang Ranmor dan/atau putusan pengadilan yang telah mempunyai kekuatan hukum tetap bagi pemindahtanganan karena lelang; c. Akta hibah yang ditandatangani oleh pemberi hibah dan/atau para ahli waris bagi pemindahtanganan karena hibah; d. Akte penyertaan bagi pemindahtanganan karena penyertaan Ranmor sebagai modal; e. Akte penggabungan bagi pemindahtanganan karena penggabungan perusahaan berbadan hukum; atau f. Surat Keterangan kematian dan persetujuan para ahli waris atau akte notaris bagi pemindahtanganan karena warisan; 6. Bukti Hasil Pemeriksaan Cek Fisik Kendaraan Bermotor.
		Sistem, Mekanisme, dan	Sistem, Mekanisme dan Prosedur : 1. Cek fisik Kendaraan bermotor di Loker Cek

NO	JENIS LAYANAN	KOMPONEN	URAIAN
		Prosedur	<p>Fisik.</p> <ol style="list-style-type: none"> 2. Penyerahan berkas persyaratan (tanda bukti pendaftaran BPKB) di loket verifikasi. 3. Pengecekan kelengkapan berkas dan pembubuhan paraf telah diverifikasi pada berkas. 4. Penyerahan berkas di Loket Pendaftaran dan Penetapan. 5. Pembayaran biaya di Loket Pembayaran. 6. Pengambilan STNK/SKPD di Loket Pengesahan dan Penyerahan STNK/SKPD. 7. Pengambilan TNKB di Loket Penyerahan TNKB.
		Jangka Waktu Pelayanan	<p>Waktu Pelayanan :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Senin - Kamis : 08.00 s.d 14.00 WIB 2. Jumat : 08.00 s.d 11.00 WIB 3. Sabtu : 08.00 s.d 12.00 WIB <p>Lama Pelayanan : 30 Menit</p>
		Biaya/Tarif	<ol style="list-style-type: none"> 1. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2020 Tentang Jenis dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak Yang Berlaku Pada Kepolisian Negara Republik Indonesia. 2. Peraturan Gubernur Nomor 8 Tahun 2012 tentang Petunjuk Pelaksanaan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) Dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBN-KB). 3. Peraturan Gubernur Nomor 23 Tahun 2019 tentang Nilai Jual Kendaraan Bermotor Dan Nilai Jual Ubah Bentuk Kendaraan Bermotor Pembuatan Sebelum Tahun 2019. 4. Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor: 16/PMK.010/2017 tentang Besar Santunan dan Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan.
		Produk Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. SKPD/ TBPK. 2. STNK. 3. Stiker Kartu Dana Jasa Raharja. 4. TNKB. 5. BPKB
		Penanganan Pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Loket Informasi dan Pengaduan. 2. Kotak Saran. 3. Website : www.badanpendapatan.riau.go.id/helpdesk 4. Email : bapenda@riau.go.id
7.	Bea Balik Nama/ Registrasi Ulang Antar Kab/Kota dan Mutasi Dari Luar Provinsi	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Identitas Pemilik Baru <ol style="list-style-type: none"> a. Perorangan : <ul style="list-style-type: none"> - Jati diri Wajib Pajak /e-KTP (melampirkan Asli jika KTP tidak jelas/buram). - Jika berhalangan melampirkan Surat Kuasa bermaterai cukup. b. Badan Hukum : <ul style="list-style-type: none"> - Nomor Induk Berusaha (NIB) - Nomor Pokok Wajib Pajak - Surat Kuasa bermaterai cukup, menggunakan kop surat badan hukum dan ditandatangani oleh pimpinan serta stempel cap badan hukum yang

NO	JENIS LAYANAN	KOMPONEN	URAIAN
			<p>bersangkutan</p> <ul style="list-style-type: none"> - KTP asli yang dikuasakan. <ol style="list-style-type: none"> 2. Tanda bukti penerimaan penyerahan BPKB dan STNK dari unit pelaksana resident asal. 3. Resi DPWKP (hanya untuk Angkutan Penumpang Umum) 4. Tindakan surat pengantar mutasi. 5. <ul style="list-style-type: none"> a. Kwitansi pembelian bermaterai cukup bagi pemindahtanganan karena jual beli; b. Risalah lelang Ranmor dan/atau putusan pengadilan yang telah mempunyai kekuatan hukum tetap bagi pemindah tangan karena lelang; c. Akta hibah yang ditandatangani oleh pemberi hibah dan/atau para ahli waris bagi pemindahtanganan karena hibah; d. Akte penyertaan bagi pemindahtanganan karena penyertaan Ranmor sebagai modal; e. Akte penggabungan bagi pemindah tangan karena penggabungan perusahaan berbadan hukum; atau f. Surat Keterangan kematian dan persetujuan para ahli waris atau akte notaris bagi pemindahtanganan karena warisan; 6. Bukti Hasil Pemeriksaan Fisik Kendaraan Bermotor mutasi masuk. 7. Surat Keterangan Fiskal dari daerah asal. 8. File dasar kendaraan.
		Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<p>Sistem, Mekanisme dan Prosedur :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Cek fisik Kendaraan bermotor di Loker Cek Fisik. 2. Penyerahan berkas persyaratan (tanda bukti pendaftaran BPKB) di loket verifikasi. 3. Pengecekan kelengkapan berkas dan pembubuhan paraf telah diverifikasi pada berkas. 4. Penyerahan berkas di Loker Pendaftaran dan Penetapan. 5. Pembayaran biaya di Loker Pembayaran. 6. Pengambilan STNK/SKPD di Loker Pengesahan dan Penyerahan STNK/SKPD. 7. Pengambilan TNKB di Loker Penyerahan TNKB 8. Pengambilan BPKP di Polres setempat.
		Jangka Waktu Pelayanan	<p>Waktu Pelayanan :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Senin - Kamis : 08.00 s.d 14.00 WIB 2. Jumat : 08.00 s.d 11.00 WIB 3. Sabtu : 08.00 s.d 12.00 WIB <p>Lama Pelayanan STNK dan SKPD: 45 Menit.</p>
		Biaya/Tarif	<ol style="list-style-type: none"> 1. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2020 Tentang Jenis dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak Yang Berlaku Pada Kepolisian Negara Republik Indonesia. 2. Peraturan Gubernur Nomor 8 Tahun 2012 tentang Petunjuk Pelaksanaan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) Dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBN-KB).

NO	JENIS LAYANAN	KOMPONEN	URAIAN
			3. Peraturan Gubernur Nomor 23 Tahun 2019 tentang Nilai Jual Kendaraan Bermotor Dan Nilai Jual Ubah Bentuk Kendaraan Bermotor Pembuatan Sebelum Tahun 2019. 4. Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor: 16/PMK.010/2017 tentang Besar Santunan dan Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan. 5. Website info pajak : www.badanpendapatan.riau.go.id/infopajak
		Produk Pelayanan	1. SKPD/TBPK. 2. STNK. 3. Stiker kartu dana Jasa Raharja. 4. TNKB. 5. BPKB
		Penanganan Pengaduan	1. Loker Informasi dan Pengaduan. 2. Kotak Saran. 3. Website : www.badanpendapatan.riau.go.id/helpdesk 4. Email : bapenda@riau.go.id
7.	Mutasi ke Luar Provinsi	Persyaratan	1. Identitas. a. Perorangan : - Jati diri Wajib Pajak /e-KTP (melampirkan KK Asli jika KTP tidak jelas/buram). - Jika berhalangan melampirkan Surat Kuasa bermaterai cukup. b. Badan Hukum : - Nomor Induk Berusaha (NIB) - Nomor Pokok Wajib Pajak - Surat Kuasa bermaterai cukup, menggunakan kop surat badan hukum dan ditandatangani oleh pimpinan serta stempel cap badan hukum yang bersangkutan - KTP asli yang dikuasakan. c. Instansi Pemerintah termasuk BUMN dan BUMD : - Surat Kuasa bermaterai cukup, menggunakan kop surat instansi pemerintah dan ditandatangani oleh pimpinan serta stempel cap instansi yang bersangkutan; dan - Melampirkan fotokopi KTP yang diberi kuasa. 2. Tanda bukti penerimaan penyerahan BPKB dan STNK dari unit pelaksana resident asal. 3. Tindakan surat pengantar mutasi. 4. Resi DPWKP (hanya untuk Angkutan Penumpang Umum) 5. a. Kwitansi pembelian bermaterai cukup bagi pemindahtanganan karena jual beli; b. Risalah lelang Ranmor dan/atau putusan pengadilan yang telah mempunyai kekuatan hukum tetap bagi pemindahtanganan karena lelang; c. Akta hibah yang ditandatangani oleh pemberi hibah dan/atau para ahli waris bagi pemindahtanganan karena hibah;

NO	JENIS LAYANAN	KOMPONEN	URAIAN
			<ul style="list-style-type: none"> d. Akte penyertaan bagi pemindahtanganan karena penyertaan Ranmor sebagai modal; e. Akte penggabungan bagi pemindahtanganan karena penggabungan perusahaan berbadan hukum; atau f. Surat Keterangan kematian dan persetujuan para ahli waris atau akte notaris bagi pemindahtanganan karena warisan; 6. Bukti Hasil Pemeriksaan Fisik Kendaraan Bermotor.
		Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Sistem, Mekanisme dan Prosedur : <ol style="list-style-type: none"> 1. Cek fisik Kendaraan bermotor di Loker Cek Fisik. 2. Melakukan pendaftaran mutasi pada loket pendaftaran mutasi BPKB. 3. Penyerahan tanda bukti pendaftaran dari BPKB pada loket pendaftaran fiskal. 4. Penyerahan berkas di Loker Pendaftaran dan Penetapan. 5. Pembayaran biaya di Loker Pembayaran. 6. Pengambilan SKPD di Loker PenyerahanSKPD. 7. Pengambilan Surat Keterangan Fiskal di Loker Penyerahan Surat Keterangan Fiskal
		Jangka Waktu Pelayanan	Waktu Pelayanan : <ol style="list-style-type: none"> 1. Senin - Kamis : 08.00 s.d 14.00 WIB 2. Jumat : 08.00 s.d 11.00 WIB 3. Sabtu : 08.00 s.d 12.00 WIB Lama Pelayanan SKPD : 15 Menit Lama Pelayanan Surat Keterangan Fiskal : 1 Mnggu.
		Biaya/Tarif	<ol style="list-style-type: none"> 1. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2020 Tentang Jenis dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak Yang Berlaku Pada Kepolisian Negara Republik Indonesia. 2. Peraturan Gubernur Nomor 8 Tahun 2012 tentang Petunjuk Pelaksanaan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) Dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBN-KB). 3. Peraturan Gubernur Nomor 23 Tahun 2019 tentang Nilai Jual Kendaraan Bermotor Dan Nilai Jual Ubah Bentuk Kendaraan Bermotor Pembuatan Sebelum Tahun 2019. 4. Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor: 16/PMK.010/2017 tentang Besar Santunan dan Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan. 5. Website info pajak : www.badanpendapatan.riau.go.id/infopajak
		Produk Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. SKPD (jika telah melewati masa jatuh tempo). 2. Surat Keterangan Fiskal Daerah.
		Penanganan Pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Loker Informasi. 2. Kotak Saran. 3. Website : www.badanpendapatan.riau.go.id/helpdesk 4. Email : bapenda@riau.go.id

NO	JENIS LAYANAN	KOMPONEN	URAIAN
8.	Samsat SIGNAL	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Identitas <ol style="list-style-type: none"> a. Perorangan : <ul style="list-style-type: none"> - Jati diri Wajib Pajak /e-KTP (melampirkan KK Asli jika KTP tidak jelas/buram). - jika berhalangan melampirkan Surat Kuasa bermaterai cukup. 2. STNK asli 3. SKPD asli. 4. Resi DPWKP (hanya untuk Angkutan Penumpang Umum) 5. Struk atau Tanda bukti pembayaran Bank.
		Sistem, Mekanisme, dan Prosedur (PKS e-samsat riau)	<p>Sistem, Mekanisme dan Prosedur :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Wajib Pajak mendownload dan membuka aplikasi <i>online</i> Samsat SIGNAL melalui Playstore; 2. Wajib pajak melakukan pendaftaran dengan mengisikan Nopol KB, NIK, 5 Digit Nomor Rangka terakhir dan Nomor HP, sebagai data tambahan Wajib Pajak dapat memasukan alamat email; 3. Wajib Pajak menerima kode bayar dari proses pendaftaran diatas. 4. Wajib Pajak Melakukan Pembayaran melalui <i>channel</i> pembayaran perbankan berdasarkan kode bayar; 5. Wajib Pajak memastikan kebenaran data identitas yang sesuai dengan STNK dan Penetapan yang tampil pada <i>Channel</i> Pembayaran perbankan; 6. Wajib Pajak Mendapatkan struk pembayaran; 7. Wajib Pajak ke loket Pengesahan dan Penyerahan SAMSAT setempat untuk melakukan proses pengesahan STNK dan penukaran struk TBPKP/SKPD asli dengan membawa dokumen persyaratan.
		Jangka Waktu Pelayanan	<p>Waktu Pelayanan Pengesahan STNK:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Senin - Kamis : 08.00 s.d 14.00 WIB 2. Jumat : 08.00 s.d 11.00 WIB 3. Sabtu : 08.00 s.d 12.00 WIB <p>Lama Pelayanan pengesahan STNK: 15 Menit</p>
		Biaya/Tarif	<ol style="list-style-type: none"> 1. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2020 Tentang Jenis dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak Yang Berlaku Pada Kepolisian Negara Republik Indonesia. 2. Peraturan Gubernur Nomor 8 Tahun 2012 tentang Petunjuk Pelaksanaan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) Dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBN-KB). 3. Peraturan Gubernur Nomor 23 Tahun 2019 tentang Nilai Jual Kendaraan Bermotor Dan Nilai Jual Ubah Bentuk Kendaraan Bermotor Pembuatan Sebelum Tahun 2019.

NO	JENIS LAYANAN	KOMPONEN	URAIAN
			<p>4. Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor: 16/PMK.010/2017 tentang Besar Santunan dan Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan.</p> <p>5. Website info pajak : www.badanpendapatan.riau.go.id/infopajak</p>
		Produk Pelayanan	<p>1. SKPD/TBPKP.</p> <p>2. Stiker/ tanda tangan dan Stempel pengesahan.</p> <p>3. Stiker Kartu Dana Jasa Raharja.</p>
		Penanganan Pengaduan	<p>1. Loker Informasi dan Pengaduan.</p> <p>2. Kotak Saran.</p> <p>3. Website : www.badanpendapatan.riau.go.id/helpdesk</p> <p>4. Email : hapenda@riau.go.id</p>
9.	Pengesahan Satu Tahunan pada Samsat Keliling	Persyaratan	<p>1. Identitas</p> <p>a. Perorangan :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Jati diri Wajib Pajak /e-KTP (melampirkan KK Asli jika KTP tidak jelas/buram). - jika berhalangan melampirkan Surat Kuasa bermaterai cukup. <p>2. STNK asli.</p> <p>3. SKPD asli.</p> <p>4. Resi DPWKP (hanya untuk Angkutan Penumpang Umum)</p>
		Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<p>Sistem, Mekanisme dan Prosedur :</p> <p>1. Penyerahan berkas persyaratan di Loker Pendaftaran dan Penetapan SAMKEL.</p> <p>2. Pembayaran biaya dan pengeahan di Loker Pembayaran dan pengesahan SAMKEL.</p> <p>3. Pengambilan STNK/SKPD di Loker Pengambilan STNK/SKPD</p>
		Jangka Waktu Pelayanan	<p>Waktu Pelayanan :</p> <p>1. Senin - Kamis : 08.30 s.d 14.00 WIB</p> <p>2. Jumat : 08.30 s.d 11.00 WIB</p> <p>3. Sabtu : 08.30 s.d 12.00 WIB</p> <p>4. Ahad : 07.00 s.d 09.30 WIB</p> <p>Lama Pelayanan: 15 Menit</p>
		Biaya/Tarif	<p>1. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2020 Tentang Jenis dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak Yang Berlaku Pada Kepolisian Negara Republik Indonesia.</p> <p>2. Peraturan Gubernur Nomor 8 Tahun 2012 tentang Petunjuk Pelaksanaan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) Dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBN-KB).</p> <p>3. Peraturan Gubernur Nomor 23 Tahun 2019 tentang Nilai Jual Kendaraan Bermotor Dan Nilai Jual Ubah Bentuk Kendaraan Bermotor Pembuatan Sebelum Tahun 2019.</p> <p>4. Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor: 16/PMK.010/2017 tentang Besar Santunan dan Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan.</p> <p>5. Website info pajak : www.badanpendapatan.riau.go.id/infopajak</p>

NO	JENIS LAYANAN	KOMPONEN	URAIAN
		Produk Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. SKPD/TBPKP. 2. Stiker/Stempel Pengesahan. 3. Stiker Kartu Dana Jasa Raharja.
		Penanganan Pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kotak Saran. 2. Website : www.badanpendapatan.riau.go.id/helpdesk 3. Email : bapenda@riau.go.id
	Pengesahan Satu Tahunan pada Samsat Drive Thru	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Identitas <ol style="list-style-type: none"> a. Perorangan : <ul style="list-style-type: none"> - Jati diri Wajib Pajak /e-KTP (melampirkan KK Asli jika KTP tidak jelas/buram). - jika berhalangan melampirkan Surat Kuasa bermaterai cukup. 2. STNK asli. 3. SKPD asli. 4. Resi DPWKP (hanya untuk Angkutan Penumpang Umum)
		Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<p>Sistem, Mekanisme dan Prosedur :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Penyerahan berkas persyaratan di Loker Pendaftaran dan Penetapan SAMKEL. 2. Pembayaran biaya dan pengeahan di Loker Pembayaran dan pengesahan SAMKEL. 3. Pengambilan STNK/SKPD di Loker Pengambilan STNK/SKPD
		Jangka Waktu Pelayanan	<p>Waktu Pelayanan :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Senin - Kamis : 08.30 s.d 14.00 WIB 2. Jumat : 08.30 s.d 11.00 WIB 3. Sabtu : 08.30 s.d 12.00 WIB 4. Ahad : 07.00 s.d 09.30 WIB <p>Lama Pelayanan: 15 Menit</p>
		Biaya/Tarif	<ol style="list-style-type: none"> 1. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2020 Tentang Jenis dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak Yang Berlaku Pada Kepolisian Negara Republik Indonesia. 2. Peraturan Gubernur Nomor 8 Tahun 2012 tentang Petunjuk Pelaksanaan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) Dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBN-KB). 3. Peraturan Gubernur Nomor 23 Tahun 2019 tentang Nilai Jual Kendaraan Bermotor Dan Nilai Jual Ubah Bentuk Kendaraan Bermotor Pembuatan Sebelum Tahun 2019. 4. Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor: 16/PMK.010/2017 tentang Besar Santunan dan Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan. 5. Website info pajak : www.badanpendapatan.riau.go.id/infopajak
		Produk Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. SKPD/TBPKP. 2. Stiker/Stempel Pengesahan. 3. Stiker Kartu Dana Jasa Raharja.
		Penanganan Pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kotak Saran. 2. Website : www.badanpendapatan.riau.go.id/helpdesk

NO	JENIS LAYANAN	KOMPONEN	URAIAN
			3. Email : bapenda@riau.go.id
10.	Pengesahan Satu Tahunan pada Samsat Tanjak	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Identitas <ol style="list-style-type: none"> a. Perorangan : <ul style="list-style-type: none"> - Jati diri Wajib Pajak /e-KTP (melampirkan KK Asli jika KTP tidak jelas/buram). - Jika berhalangan melampirkan Surat Kuasa bermaterai cukup. 2. STNK asli. 3. SKPD asli. 4. Resi DPWKP (hanya untuk Angkutan Penumpang Umum)
		Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Sistem, Mekanisme dan Prosedur : <ol style="list-style-type: none"> 1. Penyerahan berkas persyaratan di Petugas Pendaftaran. 2. Penetapan , Pembayaran biaya dan Pengambilan STNK/SKPD di Petugas Penetapan dan Pembayaran.
		Biaya/Tarif	<ol style="list-style-type: none"> 1. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2020 Tentang Jenis dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak Yang Berlaku Pada Kepolisian Negara Republik Indonesia. 2. Peraturan Gubernur Nomor 8 Tahun 2012 tentang Petunjuk Pelaksanaan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) Dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBN-KB). 3. Peraturan Gubernur Nomor 23 Tahun 2019 tentang Nilai Jual Kendaraan Bermotor Dan Nilai Jual Ubah Bentuk Kendaraan Bermotor Pembuatan Sebelum Tahun 2019. 4. Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor: 16/PMK.010/2017 tentang Besar Santunan dan Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan.
		Jangka Waktu Pelayanan	Waktu Pelayanan : <ol style="list-style-type: none"> 1. Senin - Kamis : 08.30 s.d 14.00 WIB 2. Jumat : 08.30 s.d 14.00 WIB Lama Pelayanan: 15 Menit
		Produk Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. SKPD/TBPKP. 2. Stiker/Stempel Pengesahan. 3. Stiker Kartu Dana Jasa Raharja.
		Penanganan Pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kotak Saran. 2. Website : www.badanpendapatan.riau.go.id/helpdesk 3. Email : bapenda@riau.go.id
11.	Pengesahan Satu Tahunan pada Samsat Mall Pelayanan Publik (MPP)	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Identitas <ol style="list-style-type: none"> a. Perorangan : <ul style="list-style-type: none"> - Jati diri Wajib Pajak /e-KTP (melampirkan KK Asli jika KTP tidak jelas/buram). - Jika berhalangan melampirkan Surat Kuasa bermaterai cukup. 2. STNK asli. 3. SKPD asli. 4. Resi DPWKP (hanya untuk Angkutan

NO	JENIS LAYANAN	KOMPONEN	URAIAN
			Penumpang Umum)
		Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Sistem, Mekanisme dan Prosedur : 1. Penyerahan berkas persyaratan di Loker Pendaftaran dan Penetapan Samsat MPP. 2. Pembayaran biaya pembayaran dan pengesahan di Loker Pembayaran dan pengesahan Samsat MPP. 3. Pengambilan STNK/SKPD di Loker Pengambilan STNK/SKPD
		Jangka Waktu Pelayanan	Waktu Pelayanan : 1. Senin - Kamis : 08.30 s.d 14.00 WIB 2. Jumat : 08.30 s.d 15.00 WIB Lama Pelayanan: 15 Menit
		Biaya/Tarif	1. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2020 Tentang Jenis dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak Yang Berlaku Pada Kepolisian Negara Republik Indonesia. 2. Peraturan Gubernur Nomor 8 Tahun 2012 tentang Petunjuk Pelaksanaan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) Dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBN-KB). 3. Peraturan Gubernur Nomor 23 Tahun 2019 tentang Nilai Jual Kendaraan Bermotor Dan Nilai Jual Ubah Bentuk Kendaraan Bermotor Pembuatan Sebelum Tahun 2019. 4. Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor: 16/PMK.010/2017 tentang Besar Santunan dan Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan. 5. Website info pajak : www.badanpendapatan.riau.go.id/infopajak
		Produk Pelayanan	1. SKPD/TBPKP. 2. Stiker/Stempel Pengesahan. 3. Stiker Kartu Dana Jasa Raharja.
		Penanganan Pengaduan	1. Kotak Saran. 2. Website : www.badanpendapatan.riau.go.id/helpdesk 3. Email: bapenda@riau.go.id

1. KOMPONEN MANUFACTURING

A. UPT PENGELOLAAN PENDAPATAN

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	1. Prasarana : a. Gedung kantor dengan sarana sebagai berikut : 1) Ruang koordinator Samsat; 2) Ruang Kepala Unit Satuan Kerja Pengelola Keuangan Daerah yang melaksanakan pemungutan pajak provinsi; 3) Ruang Badan Usaha; 4) Ruang pelayanan Samsat; 5) Ruang pelayanan konsultasi dan informasi; 6) Ruang Pertemuan;

		<ul style="list-style-type: none"> 7) Ruang pelayanan pengaduan; 8) Ruang sistem informasi dan teknologi; 9) Ruang pengamanan dan pengawasan internal Kantor Bersama Samsat; 10) Ruang pemeriksaan cek fisik Ranmor; 11) Ruang pencetakan TNKB atau workshop TNKB; 12) Ruang Arsip; 13) Ruang Tunggu Khusus Lansia, Ibu Hamil dan Penyandang Cacat; 14) Ruang Rest Area; 15) Ruang Laktasi; 16) Ruang Pengurusan dan Penanganan Klaim Jasa Raharja; <p>b. Halaman Parkir.</p> <p>c. Tempat Cek Fisik.</p> <p>2. Sarana/fasilitas :</p> <p>a. Fasilitas Umum yang meliputi :</p> <ul style="list-style-type: none"> 1) Meja dan Kursi Wajib Pajak; 2) Layanan Khusus Lansia, Penyandang Cacat dan Wanita Hamil; 3) Tempat Ibadah/Mushola; 4) Kantin; 5) Ruang Fotocopy; 6) Sarana Pengisian Baterai <i>Handphone/Charger Corner</i>; 7) Kamar Kecil/<i>Toilet</i>; 8) Televisi(siaran berita dan hiburan); 9) Jaringan <i>Wifi</i>; 10) Kotak Saran dan Blanko Saran; 11) Papan Informasi yang berisikan Denah Kantor (<i>layout</i>), Standar Pelayanan dan Informasi lainnya. 12) Mesin Fotocopy; 13) Mesin Antrian. <p>b. Fasilitas Khusus yang meliputi :</p> <ul style="list-style-type: none"> 1) Perangkat Komputer; 2) Program Aplikasi Komputer; 3) <i>Closed Circuit Television(CCTV)</i>; 4) Alat Pemadam Kebakaran (APAR); 5) Rak Berkas dan <i>Exhaust Fan</i> di Ruang Arsip; 6) Pengeras Suara/<i>Sound System</i>; 7) <i>Generator Set (Genset)</i>
2.	Kompetensi Pelaksana	Kompetensi Petugas Pelaksana yang terlibat dalam proses pemberian pelayanan di Kantor Bersama Samsat adalah Petugas yang telah memenuhi Kompetensi dan Kualifikasi dari Kepolisian Daerah Riau, Bapenda Provinsi Riau dan PT. Jasa Raharja Cabang Riau yang telah di Legitimasi melalui Keputusan Pejabat yang berwenang.
3.	Pengawasan Internal	<ul style="list-style-type: none"> 1. Pengawasan oleh Atasan Langsung sesuai dengan Tugas Pokok dan Fungsi serta Wewenang. 2. Pengawasan oleh Pengawas Fungsional : <ul style="list-style-type: none"> a. Tim Teknis/Supervisi Samsat dari Tim Pembina Samsat Riau. b. Bidang Pembukuan dan Pengawasan Bapenda Provinsi Riau. c. Pengawas Fungsional/Supervisi Ditlintas Kepolisian Daerah Riau. d. Satuan Pengawas Internal PT. Jasa Raharja Cabang Riau.
4.	Jumlah pelaksana	<p>Jumlah Petugas sekurang-kurangnya :</p> <ul style="list-style-type: none"> 1. Bagian Cek Fisik : <ul style="list-style-type: none"> 1 (satu) Orang dari Kepolisian Daerah Riau dan dibantu Petugas Lapangan. 2. Bagian Formulir : <ul style="list-style-type: none"> 1 (satu) Orang dari Kepolisian Daerah Riau dan dibantu Petugas Bagian Register. 3. Pendaftaran : <ul style="list-style-type: none"> 2 (dua) Orang dari Kepolisian Daerah Riau. 4. Penetapan : <ul style="list-style-type: none"> 1 (satu) Orang dari Bapenda Provinsi Riau dan 1 (satu) Orang dari PT. Jasa Raharja Cabang Riau.

		<p>5. Korektor : 1 (satu) Orang dari Bapenda Provinsi Riau dan 1 (satu) Orang dari PT. Jasa Raharja Cabang Riau .</p> <p>6. Pembayaran : 1 (satu) Orang Kasir dari PT Bank RiauKepri.</p> <p>7. Pencetak <i>NoticePajak</i> : 1 (satu) Orang dari Bapenda Provinsi Riau.</p> <p>8. Penyerahan : 1 (satu) Orang dari Kepolisian Daerah Riau.</p> <p>9. Petugas Informasi dan Pengaduan : 1 (satu) Orang dari Kepolisian Daerah Riau dan 1 (satu) Orang dari Bapenda Provinsi Riau.</p>
5.	Jaminan Pelayanan	<p>1. Memberikan Pelayanan sesuai Standar Pelayanan (durasi waktu, Kepastian Biaya/Tarif dan Kualitas Pelayanan).</p> <p>2. Meningkatkan Kinerja Etika Pelayanan (Senyum, Salam, Sapa, Sopan dan Santun).</p> <p>3. Menanggapi setiap komplain dalam waktu 2x24 jam.</p> <p>4. Menerima saran/masukan dari masyarakat untuk melaksanakan perbaikan secara terus menerus dan berkesinambungan.</p> <p>5. Memberikan Pelayanan Khusus bagi Lansia, ibu hamil dan Penyandang Cacat/Berkebutuhan Khusus.</p>
6.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<p>1. Memberikan Kepastian Hukum tentang Dokumen Kendaraan Bermotor.</p> <p>2. Memberikan kelancaran dalam Pelayanan Klaim Asuransi maksimum 7 (tujuh) hari kerja.</p> <p>3. Memberikan keamanan dan kenyamanan di lingkungan Kantor Bersama Samsat dan tempat pelayanan unggulan.</p> <p>4. Bebas dari gangguan Calo/Perantara.</p> <p>5. Memberikan Kepastian Biaya/Tarif PKB, BBNKB, SWDKLLAJ dan PNBP.</p>
7.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<p>Pertemuan Rutin Tim Pembina Samsat Riau :</p> <p>1. Setiap sebulan sekali melaksanakan Konsolidasi dan Rekonsiliasi Kesamsatan.</p> <p>2. 4 (empat) kali dalam setahun melaksanakan Supervisi Secara Berkala.</p> <p>3. Setiap 6 (enam) bulan sekali melaksanakan Evaluasi.</p> <p>4. Menyampaikan laporan hasil Pertemuan Rutin yang telah dilaksanakan sebagaimana dimaksud pada angka 1, 2 dan 3 kepada atasan masing-masing Tim Pembina Samsat Riau.</p>

DIREKTUR LALU LINTAS
KEPOLISIAN DAERAH RIAU,



KOMBES POL. DWI NUR SETIAWAN, S.I.K, M.H

KEPALA BADAN PENDAPATAN
DAERAH PROVINSI RIAU,



SYAHRIL ABDI, AP, M.SI.

KEPALA PT. JASA RAHARJA
CABANG RIAU,



M. IQBAL HASANUDDIN, S.Sos, M.Si

B. UP PENGELOLAAN PENDAPATAN

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	<p>1. Prasarana :</p> <p>a. Gedung kantor dengan sarana sebagai berikut :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Ruang koordinator Samsat; 2) Ruang Kepala Unit Satuan Kerja Pengelola Keuangan Daerah yang melaksanakan pemungutan pajak provinsi; 3) Ruang Badan Usaha; 4) Ruang pelayanan Samsat; 5) Ruang pelayanan pengaduan; 6) Ruang sistem informasi dan teknologi; 7) Ruang Arsip; 8) Ruang Pengurusan dan Penanganan Klaim Jasa Raharja; <p>b. Halaman Parkir.</p> <p>2. Sarana/fasilitas :</p> <p>a. Fasilitas Umum yang meliputi :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Meja dan Kursi Wajib Pajak; 2) Sarana Pengisian Handphone/Charger Corner, Baterai 3) Kamar Kecil/Toilet; 4) Televisi(siaran berita dan hiburan); 5) Jaringan Wifi; 6) Kotak Saran dan Blanko Saran; 7) Papan Informasi yang berisikan Denah Kantor (layout), Standar Pelayanan dan Informasi lainnya. 8) Mesin Antrian. <p>b. Fasilitas Khusus yang meliputi :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Perangkat Komputer; 2) Program Aplikasi Komputer; 3) Closed Circuit Television(CCTV); 4) Alat Pemadam Kebakaran (APAR); 5) Rak Berkas dan Exhaust Fan di Ruang Arsip; 6) Pengeras Suara/Sound System; 7) Generator Set (Genset) <p>c. Prasarana, Saranan dan Fasilitas khusus kelompok rentan yang meliputi :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Area parkir khusus; 2. Guiding Blok; 3. Jalur Landai; 4. Pegangan Rambut; 5. Kursi Roda, Tongkat dan Kruk; 6. Kursi tunggu prioritas; 7. Loker khusus; 8. Toilet khusus; 9. Ruang bermain anak; 10. Ruang laktasi; 11. Alat Bantu Tunanetra; 12. Alat Bantu Tunarungu.
	Kompetensi Pelaksana	Kompetensi Petugas Pelaksana yang terlibat dalam proses pemberian pelayanan di Kantor Bersama Samsat adalah Petugas yang telah memenuhi Kompetensi dan Kualifikasi dari Kepolisian Daerah Riau, Bapenda Provinsi Riau dan PT. Jasa Raharja Cabang Riau yang telah di Legitimasi melalui

3.	Pengawasan Internal	<p>Keputusan Pejabat yang berwenang.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pengawasan oleh Atasan Langsung sesuai dengan Tugas Pokok dan Fungsi serta Wewenang. 2. Pengawasan oleh Pengawas Fungsional : <ol style="list-style-type: none"> a. Tim Teknis/Supervisi Samsat dari Tim Pembina Samsat Riau. b. Bidang Pembukuan dan PengawasanBapenda Provinsi Riau. c. Pengawas Fungsional/Supervisi Ditlantas Kepolisian Daerah Riau. d. Satuan Pengawas Internal PT. Jasa Raharja Cabang Riau.
4.	Jumlah Pelaksana	<p>Jumlah Petugas sekurang-kurangnya :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Bagian Formulir dan Pendaftaran: 1 (satu) Orang dari Kepolisian Daerah Riau 2. Penetapan/Korektor : 1 (satu) Orang dari Bapenda Provinsi Riau dan 1 (satu) Orang dari PT. Jasa Raharja Cabang Riau. 3. Pembayaran : 1 (satu) Orang Kasir dari Bapenda/PT Bank Riau Kepri. 4. Pencetak <i>Notice Pajak</i> : 1 (satu) Orang dari Bapenda Provinsi Riau. 5. Penyerahan : 1 (satu) Orang dari Kepolisian Daerah Riau. 6. Petugas Informasi dan Pengaduan : 1 (satu) Orang dari Kepolisian Daerah Riau dan 1 (satu) Orang dari Bapenda Provinsi Riau.
5.	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memberikan Pelayanan sesuai Standar Pelayanan (durasi waktu, Kepastian Biaya/Tarif dan Kualitas Pelayanan). 2. Meningkatkan Kinerja Etika Pelayanan (Senyum, Salam, Sapa, Sopan dan 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.
6.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memberikan Kepastian Hukum tentang Dokumen Kendaraan Bermotor. 2. Memberikan kelancaran dalam Pelayanan Klaim Asuransi maksimum 7 (tujuh) hari kerja. 3. Memberikan keamanan dan kenyamanan di lingkungan Kantor Bersama Samsat dan tempat pelayanan unggulan. 4. Bebas dari gangguan Calo/Perantara. 5. Memberikan Kepastian Biaya/Tarif PKB, BBNKB, SWDKLLAJ dan PNPB.

7.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<p>Pertemuan Rutin Tim Pembina Samsat Riau :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Setiap sebulan sekali melaksanakan Konsolidasi dan Rekonsiliasi Kesamsatan. 2. 4 (empat) kali dalam setahun melaksanakan Supervisi Secara Berkala. 3. Setiap 6 (enam) bulan sekali melaksanakan Evaluasi. 4. Menyampaikan laporan hasil Pertemuan Rutin yang telah dilaksanakan sebagaimana dimaksud pada angka 1, 2 dan 3 kepada atasan masing-masing Tim Pembina Samsat Riau.
----	----------------------------	--

DIREKTOR LALU LINTAS
KEPOLISIAN DAERAH RIAU,



KOMBES POL. DWI NUR SETIAWAN, S.I.K, M.H

KEPALA BADAN PENDAPATAN
DAERAH PROVINSI RIAU,



SYAHRIAL ABDI, AP, M.SI.

KEPALA PT.JASA RAHARJA
CABANG RIAU,



M. IQBAL HASANUDDIN, S.Sos, M.SI.

C. SAMSAT KELILING

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Sarana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Bus 2. Genset 3. Seperangkat Komputer beserta Printer 4. 12 buah kursi 5. Meja 6. 1 Payung
2.	Kompetensi Pelaksana	Kompetensi Petugas Pelaksana yang terlibat dalam proses pemberian pelayanan di Kantor Bersama Samsat adalah Petugas yang telah memenuhi Kompetensi dan Kualifikasi dari Kepolisian Daerah Riau, Bapenda Provinsi Riau dan PT. Jasa Raharja Cabang Riau yang telah di Legitimasi melalui Keputusan Pejabat yang berwenang.
3.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> a. Pengawasan oleh AtasanLangsung sesuai dengan Tugas Pokok dan Fungsi serta Wewenang. b. Pengawasan oleh Pengawas Fungsional : <ol style="list-style-type: none"> 1. Tim Teknis/Supervisi Samsat dari Tim Pembina Samsat Riau. 2. Bidang Pembukuan dan Pengawasan Bapenda Provinsi Riau. 3. Pengawas Fungsional/Supervisi Ditlintas Kepolisian Daerah Riau. 4. Satuan Pengawas Internal PT. Jasa Raharja Cabang Riau.
4.	Jumlah pelaksana	<p>Jumlah Petugas sekurang-kurangnya :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pendaftaran dan pengesahan: 1 (satu) Orang dari Kepolisian Daerah Riau. 2. Petugas Penetapan/Korektor : 1 (satu) Orang dari Bapenda Provinsi Riau 3. Pembayaran dan penyerahan: 1 (satu) Orang Kasirdari Bapenda Provinsi Riau
5.	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memberikan Pelayanan sesuai Standar Pelayanan (durasi waktu, Kepastian Biaya/Tarif dan Kualitas Pelayanan). 2. Meningkatkan Kinerja Etika Pelayanan (Senyum, Salam, Sapa, Sopan dan 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.
6.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas memastikan tempat pelayanan dalam kondisi aman dan terpantau dengan baik. 2. Petugas dalam membawa kendaraan bermotornya harus mematuhi rambu-rambu lalu lintas dan memperhatikan faktor keselamatan berkendara seperti mengenakan sabuk pengaman, dll. 3. Petugas kepolisian sebaiknya petugas polisi menggunakan alat keamanan yang terstandarisasi.
7.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<p>Pertemuan Rutin Tim Pembina Samsat Riau :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Setiap sebulan sekali melaksanakan Konsolidasi dan Rekonsiliasi Kesamsatan. 2. 4 (empat) kali dalam setahun melaksanakan Supervisi Secara Berkala. 3. Setiap 6 (enam) bulan sekali melaksanakan Evaluasi. 4. Menyampaikan laporan hasil Pertemuan Rutin yang telah dilaksanakan sebagaimana dimaksud pada angka 1, 2 dan 3 kepada atasan masing-masing Tim Pembina Samsat Riau.

DIREKTOR LALU LINTAS
KEPOLISIAN DAERAH RIAU,



KOMBES POL. DWI NUR SETIAWAN, S.I.K, M.H

KEPALA BADAN PENDAPATAN
DAERAH PROVINSI RIAU,



SYAHRAL ABDI, AP, M.Si

KEPALA PT. JASA RAHARJA
CABANG RIAU,

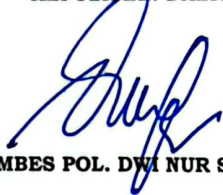


M. IQBAL HASANUDDIN, S.Sos, M.Si

D. SAMSAT TANJAK

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Sarana	<ol style="list-style-type: none"> 1 (satu) Unit Sepeda Motor per SAMSAT TANJAK Seperangkat laptop beserta Printer Layanan internet GSM
2.	Kompetensi Pelaksana	Kompetensi Petugas Pelaksana yang terlibat dalam proses pemberian pelayanan di Kantor Bersama Samsat adalah Petugas yang telah memenuhi Kompetensi dan Kualifikasi dari Kepolisian Daerah Riau, Bapenda Provinsi Riau dan PT. Jasa Raharja Cabang Riau yang telah di Legitimasi melalui Keputusan Pejabat yang berwenang.
3.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> Pengawasan oleh AtasanLangsung sesuai dengan Tugas Pokok dan Fungsi serta Wewenang. Pengawasan oleh Pengawas Fungsional : <ol style="list-style-type: none"> Tim Teknis/Supervisi Samsat dari Tim Pembina Samsat Riau. Bidang Pembukuan dan Pengawasan Bapenda Provinsi Riau. Pengawas Fungsional/Supervisi Ditlintas Kepolisian Daerah Riau. Satuan Pengawas Internal PT. Jasa Raharja Cabang Riau.
4.	Jumlah pelaksana	<p>Jumlah Petugas sekurang-kurangnya :</p> <ol style="list-style-type: none"> Pendaftaran dan pengesahan: <ol style="list-style-type: none"> 1 (satu) Orang dari Kepolisian Daerah Riau. Petugas Penetapan/Korektor/Pembayaran/penyerahan: <ol style="list-style-type: none"> 1 (satu) Orang dari Bapenda Provinsi Riau.
5.	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> Memberikan Pelayanan sesuai Standar Pelayanan (durasi waktu, Kepastian Biaya/Tarif dan Kualitas Pelayanan). Meningkatkan Kinerja Etika Pelayanan (Senyum, Salam, Sapa, Sopan dan Santun). Menanggapi setiap komplain dalam waktu 2x24 jam. Menerima saran/masukan dari masyarakat untuk melaksanakan perbaikan secara terus menerus dan berkesinambungan. Memberikan Pelayanan Khusus bagi Lansia, ibu hamil dan Penyandang Cacat/Berkebutuhan Khusus.
6.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> Petugas memastikan tempat pelayanan dalam kondisi aman dan terpantau dengan baik (misalnya ditempat keramaian dekat kantor polisi). Petugas dalam membawa kendaraan bermotornya harus mematuhi rambu-rambu lalu lintas dan memperhatikan faktor keselamatan berkendara seperti mengenakan helm ber-SNI dll. Jika tidak disertai petugas kepolisian transaksi menggunakan non tunai/EDC. Jika disertai petugas kepolisian sebaiknya petugas polisi menggunakan alat keamanan yang terstandarisasi. Memberikan Kepastian Biaya/Tarif PKB, BBNKB, SWDKLLAJ dan PNBP.
7.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<p>Pertemuan Rutin Tim Pembina Samsat Riau :</p> <ol style="list-style-type: none"> Setiap sebulan sekali melaksanakan Konsolidasi dan Rekonsiliasi Kesamsatan. Melaksanakansupervisi secara berkala 4 (empat) kali dalam setahun. Melaksanakan evaluasi Setiap 6 (enam) bulan sekali. Menyampaikan laporan hasil Pertemuan Rutin yang telah dilaksanakan sebagaimana dimaksud pada angka 1, 2 dan 3 kepada atasan masing-masing Tim Pembina Samsat Riau.

DIREKTUR LALU LINTAS
KEPOLISIAN DAERAH RIAU,



KOMBES POL. DWI NUR SETIAWAN, S.I.K, M.H

KEPALA BADAN PENDAPATAN
DAERAH PROVINSI RIAU,



SYAHRIAL ABDI, AP, M.Si.

KEPALA PT.JASA RAHARJA
CABANG RIAU,



M. IQBAL HASANUDDIN, S.Sos, M.Si.