

**TAHUN  
2021**



## **STANDAR PELAYANAN KPPD DIY DI KABUPATEN GUNUNGGKIDUL**



**KPPD DIY DI KABUPATEN GUNUNGGKIDUL**

Jalan Pemuda, Baleharjo, Wonosari, Gunungkidul

Telp./Fax (0274) 391209 Kode Pos 55811

Email: [samsatgunungkidul@yahoo.co.id](mailto:samsatgunungkidul@yahoo.co.id)



2. Peratun Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
4. Peraturan Daerah Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 3 Tahun 2011 Tentang Pajak Daerah
5. Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 32 Tahun 2019 tentang Pedoman Pelaksanaan Survei Kepuasan masyarakat Unit penyelenggara Pelayanan Publik.
6. Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 26 Tahun 2021 Tentang Perhitungan Dasar Pengenaan Pajak Kendaraan Bermotor dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor.

**MEMUTUSKAN:**

- Menetapkan :
- KESATU** : Standar Pelayanan pada Kantor Pelayanan Pajak Daerah DIY di Kabupaten Gunungkidul sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan ini.
- KEDUA** : Kantor Pelayanan Pajak Daerah DIY di Kabupaten Gunungkidul meliputi pelayanan jasa.
- KETIGA** : 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.

- KEEMPAT : Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Diktum KESATU diterapkan paling lambat 7(tujuh) hari sejak ditetapkan.
- KELIMA : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di : Yogyakarta  
Pada : 2 Juni 2021

Mengetahui :  
Kepala KPPD DIY  
di Kabupaten Gunungkidul

  
YULIANTO, S.I.P., M.P.A.   
NIP. 19700705 199503 1 005

LAMPIRAN  
KEPUTUSAN KEPALA KANTOR  
PELAYANAN PAJAK DAERAH  
DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA di  
KABUPATEN GUNUNGKIDUL  
NOMOR 065/01989  
TENTANG PENETAPAN STANDAR  
PELAYANAN

**A. PENDAHULUAN**

Memuat gambaran tentang tugas dan fungsi Layanan Informasi Publik dan Layanan Pengaduan, serta keberadaan unit Penyelenggara Pelayanan sesuai dengan peraturan perundangan yang berlaku. Layanan informasi diberikan petugas layanan dalam hal pelapor ingin mendapatkan informasi layanan maupun pengaduan kesamsatan, antara lain tentang:

1. Pendaftaran Kendaraan Bermotor Baru (BN1)
2. Pendaftaran Kendaraan Bermotor Kedua(BN2)
3. Rubah Bentuk Ganti Warna
4. STNK Rusak/Hilang
5. Mutasi Keluar
6. Penelitian Ulang 5(Lima)Tahun
7. Pengesahan STNK SetiapTahun
8. Layanan Informasi Publik
9. Layanan Pengaduan

**B. STANDAR PELAYANAN**

1. Satuan Kerja : Kantor Pelayanan Pajak Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta di Kabupaten Gunungkidul
- Jenis Pelayanan :**Layanan Informasi Publik**

**KOMPONEN SERVICE DELIVERY**

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	1) Secara Langsung Wajib pajak yang ingin mendapatkan informasi dapat melalui secara langsung maupun tidak langsung. Secara langsung dengan mendatangi ke Bagian Layanan Informasi dengan

		<p>Menjelaskan informasi mengenai pajak kendaraan bermotor yang ingin diketahui.</p> <p>2) Tidak Langsung Dapat melalui website, email, sosial media, dan telepon.</p>
<p>2.</p>	<p>Sistem, mekanisme, dan prosedur</p>	<pre> graph TD     A([1. Petugas pelayanan mencatat atau menerima pertanyaan wajib pajak]) --&gt; B[2. Wajib pajak menyebutkan identitas]     B --&gt; C{3. Petugas menjawab pertanyaan}     C --&gt; D([4. Petugas memberikan data informasi])     D --&gt; A     </pre> <p><b>Keterangan:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Wajib pajak mengajukan permintaan informasi dengan hadir di meja pelayanan informasi, kemudian petugas pelayanan mencatat atau menerima pertanyaan dari wajib pajak</li> <li>2. Wajib pajak menyebutkan identitas</li> <li>3. Petugas menjawab pertanyaan secara langsung, atau meminta staf pelayanan menyiapkan bahan-bahan lain yang dibutuhkan terkait dengan pertanyaan yang diajukan wajib pajak</li> <li>4. Wajib pajak menerima layanan informasi yang dibutuhkan</li> </ol> <p><b>Media Informasi:</b></p> <p>1) Melalui website atau email; Dapat mendownload Informasi Publik yang tersedia pada website <a href="http://samsat.jogjaprov.go.id">samsat.jogjaprov.go.id</a> kemudian memilih KPPD Gunungkidul. Media informasi email melalui E-mail : <a href="mailto:samsatgunungkidul@yahoo.co.id">samsatgunungkidul@yahoo.co.id</a>.</p>

		<p>2) Melalui Telepon/ fax Dapat menghubungi telepon Layanan Informasi di nomor 0274- 391209</p> <p>3) Langsung Dapat datang langsung ke Desk Layanan Informasi, dengan alamat Jalan Pemuda, Baleharjo, Wonosari, Gunungkidul</p>
3.	Jangka waktu penyelesaian	Waktu penyelesaian dilaksanakan paling lambat 5 hari sampai 1 minggu
4.	Biaya/tarif	Kantor Pelayanan Pajak Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta di Kabupaten Gunungkidul menyediakan informasi publik secara gratis (tidak dipungut biaya).
5.	Produk pelayanan	Informasi mengenai layanan kesamsatan meliputi (pengesahan STNK tahunan, pengesahan STNK 5 tahunan, STNK hilang, mutasi kendaraan masuk, mutasi kendaraan keluar, balik nama kendaraan II).
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<p>a. Datang Langsung</p> <p>b. Kotak saran</p> <p>c. Email: <a href="mailto:samsatgunungkidul@yahoo.co.id">samsatgunungkidul@yahoo.co.id</a></p> <p>d. Telepon : 0274-391209</p> <p>e. Whatsapp:082237681515</p> <p>f. Instagram: samsat_gunungkidul</p> <p>g. Facebook:Samsat Wonosari</p>

### KOMPONEN MANUFACTURING DELIVERY

1.	Dasar Hukum	Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 26 Tahun 2021 Tentang Perhitungan Dasar Pengenaan Pajak Kendaraan Bermotor dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor
2.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	Dalam memberikan layanan informasi publik, disediakan ruang layanan berupa ruang tunggu, yang dilengkapi fasilitas 1 unit PC terkoneksi dengan internet,; Meja; Kursi; Telepon.
3.	Kompetensi Pelaksana	Petugas pengaduan memiliki kompetensi sesuai Standarisasi Pengelolaan Pengaduan
4.	Pengawasan internal	Sistem Pengawasan sesuai SOP Pengaduan Pemda DIY
5.	Jumlah pelaksana	1 orang
6.	Jaminan pelayanan	KPPD DIY di Kabupaten Gunungkidul menjamin kerahasiaan data pemohon
7.	Jaminan Keamanan dan	KPPD DIY di Kabupaten Gunungkidul menjamin keamanan dan Keselamatan pemohon

	Keselamatan pelayanan	
8.	Evaluasi kinerja Pelaksana	Evaluasi dilakukan sesuai SOP PPID PemdaDIY
9.	Waktu Pelayanan	Senin s/d Sabtu 08:00-12:00

2. Satuan Kerja : Kantor Pelayanan Pajak Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta di Kabupaten Gunungkidul

Jenis Pelayanan : **Layanan Pengaduan**

**KOMPONEN SERVICE DELIVERY**

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	Mengisi formulir pengaduan yang telah disediakan dengan mencantumkan data diri/identitas yang jelas dan dapat dipertanggungjawabkan
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<p>1.</p> <pre> graph TD     A([1. Pemohon datang langsung]) --&gt; B[2. Pemohon melengkapi formulir pengaduan]     B --&gt; C{3. Petugas menyelesaikan permasalahan pengaduan}     C --&gt; D([4. Petugas memberikan tanggapan resmi])     C --&gt; E[Diproses]     E --&gt; A     D --&gt; A </pre> <p><b>Keterangan:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Pemohon mengajukan pengaduan dengan hadir di meja pengaduan</li> <li>Pemohon melengkapi persyaratan, menulis pengaduan di formulir pengaduan</li> <li>Petugas menyelesaikan pengaduan</li> </ol>



		<p>4. Petugas memberikan tanggapan atas pengaduan pelayanan publik secara resmi</p> <p><b>Media Informasi:</b></p> <p>1) Melalui Website atau email; Dapat menyampaikan pengaduan melalui website <a href="http://samsat.jogjaprov.go.id">samsat.jogjaprov.go.id</a> kemudian memilih KPPD Gunungkidul Media informasi email melalui E-mail : <a href="mailto:samsatgunungkidul@yahoo.co.id">samsatgunungkidul@yahoo.co.id</a></p> <p>2) Kotak Pengaduan Datang langsung ke Desk Layanan Informas dan pengaduan, dengan alamat Jalan Pemuda, Baleharjo, Wonosari, Gunungkidul</p>
3.	Jangka waktu penyelesaian	<p>1) Proses penyelesaian dalam penyelesaian pengaduan dilakukan setelah pemohon informasi publik memenuhi persyaratan yang telah ditentukan;</p> <p>2) Waktu penyelesaian dilaksanakan paling lambat 5(lima) hari kerja sejak diterimanya permintaan petugas pengelola pengaduan akan menyampaikan tanggapan secara resmi. Dan petugas pengaduan dapat memperpanjang waktu paling lambat 7(tujuh) hari kerja; Tanggapan atas pengaduan kepada pemohon informasi publik dilakukan secara langsung, melalui email, fax ataupun website.</p>
4.	Biaya/tarif	Untuk mendapatkan layanan ini tidak dikenakan biaya. Biaya yang timbul hanya untuk akses internet.
5.	Produk pelayanan	Tanggapan Pengaduan Pelayanan Publik
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<p>a. Datang Langsung</p> <p>b. Kotak saran</p> <p>c. Email : <a href="mailto:samsatgunungkidul@yahoo.co.id">samsatgunungkidul@yahoo.co.id</a></p> <p>d. Telepon : 0274-391209</p> <p>e. Whatsapp : 082237681515</p> <p>f. Instagram: <a href="https://www.instagram.com/samsat_gunungkidul">samsat_gunungkidul</a></p>

## KOMPONEN MANUFACTURING DELIVERY

1.	Dasar Hukum	Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 26 Tahun 2021 Tentang Perhitungan Dasar Pengenaan Pajak Kendaraan Bermotor dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor
2	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	Dalam memberikan layanan pengaduan publik, melalui fasilitas pengaduan berupa telepon, whatsapp, social media, maupun email.

3.	Kompetensi Pelaksana	Petugas pengaduan memiliki kompetensi sesuai Standarisasi Pengelolaan Pengaduan
4.	Pengawasan internal	Sistem Pengawasan sesuai SOP Pengaduan Pemda DIY
5.	Jumlah pelaksana	1orang
6.	Jaminan pelayanan	KPPD DIY di Kabupaten Gunungkidul menjamin kerahasiaan data pemohon
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	KPPD DIY di Kabupaten Gunungkidul menjamin keamanan dan keselamatan pemohon
8.	Evaluasi kinerja Pelaksana	Evaluasi dilakukan sesuai SOP Pengaduan Pemda DIY
10.	Waktu Pelayanan	Senin s/d Sabtu08:00-12:00