



KEPUTUSAN BERSAMA
BADAN PENDAPATAN DAERAH PROVINSI KALIMANTAN UTARA, DIREKTORAT
LALU LINTAS POLDA KALIMANTAN UTARA DAN PT. JASA RAHARJA PERWAKILAN
TARAKAN

NOMOR : 970/32/SK/BAPENDA-II/XII/2022
TENTANG
PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK
PADA KANTOR BERSAMA SAMSAT

- Menimbang :
- a. Bahwa dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan asas penyelenggaraan pemerintah yang baik, dan guna mewujudkan kapasitas hak dan kewajiban berbagai pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan
 - b. bahwa untuk memberikan acuan dalam Penilaian ukuran kinerja dan kualitas penyelenggaraan pelayanan dimaksud huruf a, maka perlu ditetapkan Standar Pelayanan Publik pada Kantor Bersama Samsat

- Mengingat :
1. Undang - undang Nomor 34 Tahun 1964 Tentang dana Pertanggungjawaban Wajib Kecelakaan Lalu Lintas ;
 2. Undang - undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (Lembaga Negara Tahun 1999 Nomor 42, Tambahan Lembaran Negara Nomor 4125) ;
 3. 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) ;
 4. Undang - undang Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik.
 5. Undang - undang Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas Jalan dan Angkutan Jalan;
 6. Undang - undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik;
 7. Undang - undang Nomor 20 Tahun 2012 Tentang Pembentukan Provinsi Kalimantan Utara
 8. Undang - undang Nomor 05 Tahun 2014 Tentang Aparatur Sipil Negara;
 9. Undang - undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintah Daerah;
 10. Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2022 tentang

Menetapkan :

Pertama : Standar Pelayanan Publik pada Kantor Bersama Samsat sebagaimana tercantum dalam Lampiran Keputusan ini.

Kedua : Standar Pelayanan dimaksud diktum kesatu meliputi :

1. Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor / Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor Penyerahan Pertama (PKB / BBKB I)
2. Pelayanan Pajak Tahunan dan Pengesahan STNK
3. Pelayanan Pajak Tahunan dan Perpanjangan STNK 5 Tahun
4. Pelayanan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor Penyerahan Kedua dan seterusnya (BBNKB II)
5. Pelayanan STNK dan SKPD Rusak / Hilang (Duplikat)
6. Pelayanan Ganti Nomor Polisi (Nopol)
7. Pelayanan Ganti Warna Kendaraan Bermotor
8. Pelayanan Ubah Bentuk Kendaraan Bermotor.
9. Pelayanan Ubah Mesin Kendaraan Bermotor
10. Pelayanan Pindah Alamat dalam wilayah Samsat Kabupaten / Kota
11. Pelayanan Mutasi Kendaraan Masuk
12. Pelayanan Mutasi Kendaraan Keluar

Ketiga : Standar Pelayanan sebagaimana terlampir dalam Keputusan ini wajib dilaksanakan oleh penyelenggara/pelaksana dan sebagai bahan acuan dalam Penilaian kinerja pelayanan oleh Pimpinan Penyelenggara, Aparat Pengawasan dan masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik.

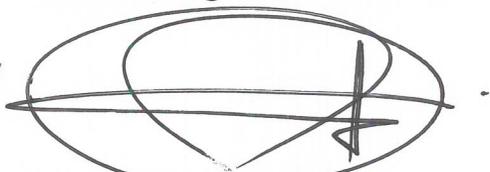
Keempat : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan dan apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan dalam keputusan ini akan diadakan perbaikan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Tanjung Selor
Pada Tanggal : 07 Desember 2022

Kepala Bapenda Prov Kaltara



Kasubdit Regident Polda Kaltara


Adi Saptia Sudirna, S. I. K., M. H.
AKBP NRP. 80091243

Kepala Perwakilan
PT. Jasa Raharja Tarakan


Syarif M. Syafiq, S.E., MM., AWP.
NPP. 840924229

Hubungan Keuangan Pusat dan Daerah

11. Peraturan Pemerintah Nomor 53 Tahun 2010 Tentang Peraturan Disiplin Pegawai Sipil;
12. Peraturan Pemerintah Nomor 76 Tahun 2020 Tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak dan yang berlaku pada Kepolisian Negara Republik Indonesia;
13. Peraturan Presiden Nomor 5 Tahun 2015 Tentang Pelenyeggaraan Sistem Manunggal Satu Tapa Kendaraan Bermotor;
14. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor : 63/PAN/2003 Pedoman Umum Standar Pelayanan Samsat;
15. Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor Per/20/M.PAN/04/2006 Tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik;
16. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 16/PMK.010/2017 tentang Besaran Santunan dan Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan;
17. Peraturan KAPOLRI Nomor 5 Tahun 2012 Tentang Registrasi dan Indentifikasi Kendaraan Bermotor;
18. Instruksi bersama Menteri Pertahanan Keamanan, Menti Dalam Negeri dan Menteri Keunagan Nomor Ins/03/M/X/1999 Jo. Surat Keputusan Bersama Kapolri, Dirjen Pemerintahan Umum dan Otonomi Daerah dan Direktur Utama PT. Jasa Raharja Nomor Skep/06/X/199, Nomor 974-128, Nomor SKEP/02/XI/1999;
19. Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
20. Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor KEP/25/P.MAN/2/2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.
21. Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor KEP/26/M.PAN/2/2004 Tentang Petunjuk Teknis Trasnparansi dan Akuntabilitas dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
22. Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Utara No. 4 Tahun 2016 Tentang Pajak Daerah;
23. Peraturan Gubernur Kalimantan Utara Nomor 25 Tahun 2016 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Kegiatan Pada Badan Pengelola Pajak dan Retribusi Daerah Provinsi Kalimantan Utara;

STANDAR PELAYANAN PADA KANTOR SAMSAT

A. VISI

“ Pelayanan Secara Profesional, Cepat, Tepat dan Aman Demi Kepuasan Masyarakat ”.

B. MISI

1. Meningkatkan Jasa Pelayanan Yang Profesional Bagi Masyarakat / Wajib Pajak
2. Meningkatkan Kinerja Seluruh Pegawai SAMSAT Untuk Menjunjung Kualitas Layanan Bagi Masyarakat
3. Meningkatkan Kualitas Legalitas Dengan Dokumentasi Yang Baik.
4. Meningkatkan Mutu Pelayanan Untuk Meningkatkan Pendapatan Asli Daerah.

C. JANJI PETUGAS

1. Memberikan Kepastian Waktu Pelayanan Dalam Proses Pengesahan STNK 1 Tahun, Penelitian Ulang STNK 5 Tahun. Ganti Pemilik (Balik Nama) dan Penerbitan STNK Kendaraan Baru
2. Proses Penerbitan STNK dan TNKB Secara Transparan dan Akuntabel
3. Menerapkan Metode FIFO (*First In First Out*) dengan Sistem Antrian Sehingga Tidak Ada yang Didiskriminalkan

D. MAKLUMAT PELAYANAN

“ DENGAN INI KAMI MENYATAKAN SANGGUP MENYELENGGARAKAN PELAYANAN SESUAI STANDAR PELAYANAN YANG TELAH DITETAPKAN DAN APABILA TIDAK MENEPATI JANJI INI, KAMI SIAP MENERIMA SANKSI SESUAI PERATURAN PERUNDANG – UNDANGAN YANG BERLAKU “

LAMPIRAN
KEPUTUSAN BERSAMA
BADAN PENDAPATAN DAERAH, DIRLANTAS POLDA
KALTARA, PT. JASA RAHARJA (PERSERO) WILAYAH
TARAKAN

Nomor :
.....
.....
Tanggal : **07 DESEMBER 2022**

A. PENDAHULUAN

Memuat gambaran umum secara singkat tentang tugas dan fungsi serta keberadaan unit penyelenggara pelayanan sesuai dengan peraturan perundang – undangan yang berlaku.

B. STANDAR PELAYANAN

1. Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor / Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor Penyerahan Pertama (PKB/BBNKB I)

A. Komponen Standar yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*Service Delivery*), meliputi :

No	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none">1. Identitas Diri<ul style="list-style-type: none">- Perorangan : 1 lembar foto copy tanda jati diri yang sah / surat kuasa bermaterai.- Badan Hukum : 1 Lembar Foto Copy Salinan Akte pendirian, domisili, Surat Kuasa Bermaterai ditandatangani oleh Pimpinan serta dibubuhi Cap Badan Hukum yang bersangkutan.- Instansi Pemerintah (termasuk BUMN dan BUMD) : Surat Tugas / Surat Kuasa Bermaterai dan ditandatangani oleh Pimpinan serta dibubuhi Cap Instansi yang bersangkutan.2. Faktur3. Sertifikat uji tipe, tanda bukti lulus uji tipe atau buku tanda bukti lulus uji berkala, Setifikat NIK (VIN) dan tanda pendaftaran tipe.4. Kendaraan bermotor yang mengalami perubahan bentuk harus melampirkan surat keterangan dari perusahaan karoseri yang mendapat ijin.5. Surat keterangan bagi kendaraan bermotor angkutan umum yang telah memenuhi syarat.6. Bukti hasil Pemeriksaan Fisik Kendaraan Bermotor

2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Wajib Pajak membawa persyaratan yang diperlukan 2. Wajib Pajak mengambil nomor antrian, formulir pendaftaran, mengisi formulir. 3. Melakukan Cek Fisik Kendaraan 4. Melakukan Register Nomor Polisi dan Nomor BPKB 5. Petugas Pendaftaran mengentry / menginput data Kendaraan dan Wajib Pajak 6. Petugas melaksanakan otorisasi dan koreksi jika kendaraan Plat Kuning 7. Petugas Penetapan melakukan proses penetapan dan mencetak struk penetapan. Struk penetapan diteruskan ke Kasir 8. Petugas Kasir menyampaikan Struk Pembayaran Kepada Wajib Pajak di Loker Kasir. 9. Wajib Pajak melakukan pembayaran di Loker kasir 10. Petugas Mencetak SKPD, dan mevalidasi 11. Petugas Mencetak STNK dan Memvalidasi 12. Wajib Pajak melakukan pengambilan SKPD, STNK dan Stiker SWDKLLJ di Loker Penyerahan. 13. Wajib Pajak melakukan pengambilan Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (TNKB) di Loker Pengambilan TNKB / Pencetakan TNKB.
3.	Jangka waktu penyelesaian	Maksimal 20 Menit
4.	Biaya Tarif	<p>Jasa Pelayanan Tidak dikenakan tarif / Jasa Pelayanan Gratis.</p> <p>Nilai PKB/BBNKB/SWJKLL/TNKB terdapat pada tabel penetapan.</p>
5.	Produk Layanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Surat Ketetapan Pajak Daerah (SKPD) 2. Surat Tanda Kendaraan Bermotor (STNK) 3. Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (TNKB) 4. Stiker SWDKLLJ
6.	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang Konsultasi / pengaduan 2. Kotak Saran 3. Email 4. Wa 5. Instagram 6. Facebook

B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (*Manufacturing*) meliputi :

No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. UU No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 2. UU No 01 Tahun 2022 tentang Hubungan Keuangan Pusat dan Daerah. 3. Perpres No. 5 Tahun 2015 Tentang Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) 4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan. 5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. 6. Permenpan No. 17 Tahun 2020 Tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. 7. PERMENDAGRI Nomor 82 Tahun 2022 Tentang Penghitungan Dasar Pengenaan Pajak Kendaraan Bermotor dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor Tahun 2022.. 8. Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Utara No. 4 Tahun 2016 Tentang Pajak Daerah. 9. Peraturan Gubernur Kalimantan Utara No. 53 Tahun 2017 Tentang Petunjuk Pelaksanaan Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor 10. Peraturan Gubernur Kalimantan Utara No. 54 Tahun 2017 Tentang Petunjuk Pelaksanaan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor 11. Peraturan Gubernur Kalimantan Utara No. 38 Tahun 2019 Tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Gubernur No. 53 Tahun 2017 Tentang Petunjuk Pelaksanaan Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor. 12. Peraturan Gubernur Kalimantan Utara No. 40 Tahun 2021 Tentang Peghitungan Dasar Pengenaan Pajak Kendaraan Bermotor dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor Pembuatan Sebelum Tahun 2021
2.	Sarana dan Prasarana, dan /	<ol style="list-style-type: none"> 1. Komputer 2. Printer

	atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 3. ATK 4. Meja Kursi 5. Jaringan Internet 6. Ruang Tunggu 7. Pendingin Ruangan 8. Televisi 9. WIFI 10. Ruang Pengaduaan 11. Ruang Laktasi 12. Pojok Baca 13. Ruang bermain anak 14. Tempat Parkir 15. Mesin Cetak TNKB 16. Ruang Cek Fisik Kendaraan
3.	Kompetensi Pelaksana	SLTA,D3,S1
4.	Pengawas Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kepala UPT. BAPENDA 2. Kepala Seksi 3. Kasie STNK 4. Adminitrator Pelayanan (ADPEL)
5.	Jumlah Pelaksana	9 Orang
6.	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sesuai dengan Standar Operasional Pelayanan (SOP) 2. Fakta Integritas 3. Bebas PUNGLI
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas Keamanan 2. CCTV 3. Tabung Pemadam
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Setiap 3 bulan

2. Pelayanan Pajak Tahunan dan Pengesahan STNK

A. Komponen Standar yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*Service Delivery*), meliputi :

No	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none">Identitas Diri<ul style="list-style-type: none">Perorangan : 1 lembar foto copy tanda jati diri yang sah / surat kuasa bermaterai.Badan Hukum : 1 Lembar Foto Copy Salinan Akte pendirian, domisili, Surat Kuasa Bermaterai ditandatangani oleh Pimpinan serta dibubuhi Cap Badan Hukum yang bersangkutan.Instansi Pemerintah (termasuk BUMN dan BUMD) : Surat Tugas / Surat Kuasa Bermaterai dan ditandatangani oleh Pimpinan serta dibubuhi Cap Instansi yang bersangkutan.STNK asliSKPD asli
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	<ol style="list-style-type: none">Wajib Pajak membawa persyaratan yang diperlukanWajib Pajak mengambil nomor antrian, formulir pendaftaran, mengisi formulir dan menyerahkan ke Loker Pendaftaran.Petugas Pendaftaran mengentry / menginput data Kendaraan dan Wajib PajakPetugas melaksanakan otorisasi dan koreksi jika kendaraan Plat KuningPetugas melakukan proses penetapan, mencetak Struk Pembayaran dan diserahkan ke kasir.Petugas Kasir menyampaikan Struk Pembayaran Kepada Wajib Pajak di Loker Kasir.Wajib Pajak melakukan pembayaran di Loker kasirPetugas Mencetak SKPD, dan mevalidasiPetugas Memvalidasi STNKWajib Pajak melakukan pengambilan SKPD,STNK dan Stiker SWDKLLJ di Loker Penyerahan.
3.	Jangka waktu penyelesaian	Maksimal 5 Menit
4.	Biaya Tarif	Jasa Pelayanan Tidak dikenakan tarif / Jasa Pelayanan Gratis. Nilai PKB/BBNKB/SWDKLLJ/TNKB terdapat pada tabel penetapan.

5.	Produk Layanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Surat Ketetapan Pajak Daerah (SKPD) 2. Surat Tanda Kendaraan Bermotor (STNK) 3. Stiker SWDKLLJ
6.	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang Konsultasi / pengaduaan 2. Kotak Saran 3. Email 4. WA 5. Instagram 6. Facebook

B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (*Manufacturing*) meliputi :

No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. UU No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 2. UU No 01 Tahun 2022 tentang Hubungan Keuangan Pusat dan Daerah. 3. Perpres No. 5 Tahun 2015 Tentang Sistem Administrasi Manunggala Satu Atap (SAMSAT) 4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan. 5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. 6. Permenpan No. 17 Tahun 2020 Tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. 7. PERMENDAGRI Nomor 82 Tahun 2022 Tentang Penghitungan Dasar Pengenaan Pajak Kendaraan Bermotor dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor Tahun 2022.. 8. Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Utara No. 4 Tahun 2016 Tentang Pajak Daerah. 9. Peraturan Gubernur Kalimantan Utara No. 53 Tahun 2017 Tentang Petunjuk Pelaksanaan Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor 10. Peraturan Gubernur Kalimantan Utara No. 54 Tahun 2017 Tentang Petunjuk Pelaksanaan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor

		<p>11. Peraturan Gubernur Kalimantan Utara No. 38 Tahun 2019 Tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Gubernur No. 53 Tahun 2017 Tentang Petunjuk Pelaksanaan Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor.</p> <p>12. Peraturan Gubernur Kalimantan Utara No. 40 Tahun 2021 Tentang Peghitungan Dasar Pengenaan Pajak Kendaraan Bermotor dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor Pembuatan Sebelum Tahun 2021</p>
2.	Sarana dan Prasarana, dan / atau Fasilitas	<p>1. Komputer</p> <p>2. Printer</p> <p>3. ATK</p> <p>4. Meja Kursi</p> <p>5. Jaringan Internet</p> <p>6. Ruang Tunggu</p> <p>7. Pendingin Ruangan</p> <p>8. Televisi</p> <p>9. WIFI</p> <p>10. Ruang Pengaduan</p> <p>11. Ruang Laktasi</p> <p>12. Pojok Baca</p> <p>13. Ruang bermain anak</p> <p>14. Tempat Parkir</p> <p>15. Mesin Cetak TNKB</p> <p>16. Ruang Cek Fisik Kendaraan</p>
3.	Kompetensi Pelaksana	SLTA,D3,S1
4.	Pengawas Internal	<p>1. Kepala UPT. BAPENDA</p> <p>2. Kepala Seksi</p> <p>3. Kasie STNK</p> <p>4. Adminitrastor Pelayanan (ADPEL)</p>
5.	Jumlah Pelaksana	7 Orang
6.	Jaminan Pelayanan	<p>1. Sesuai dengan Standar Operasional Pelayanan (SOP)</p> <p>2. Fakta Integritas</p> <p>3. Bebas PUNGLI</p>
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<p>1. Petugas Keamanan</p> <p>2. CCTV</p> <p>3. Tabung Pemadam</p>
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Setiap 3 bulan

3 Pelayanan Pajak Tahunan dan Perpanjangan STNK 5 Tahun

A. Komponen Standar yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (Service Delivery), meliputi :

No	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Identitas Diri <ul style="list-style-type: none"> - Perorangan : 1 lembar foto copy tanda jati diri yang sah / surat kuasa bermaterai / KTP Digital. - Badan Hukum : 1 Lembar Foto Copy Salinan Akte pendirian, domisili, Surat Kuasa Bermaterai ditandatangani oleh Pimpinan serta dibubuhi Cap Badan Hukum yang bersangkutan. - Instansi Pemerintah (termasuk BUMN dan BUMD) : Surat Tugas / Surat Kuasa Bermaterai dan ditandatangani oleh Pimpinan serta dibubuhi Cap Instansi yang bersangkutan. 2. SKPD Asli 3. STNK Asli 4. BPKB Asli 5. Bukti hasil Pemeriksaan Fisik Kendaraan Bermotor
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Wajib Pajak membawa persyaratan yang diperlukan 2. Wajib Pajak mengambil nomor antrian, formulir pendaftaran, mengisi formulir dan menyerahkan ke Loker Pendaftaran. 3. Petugas Melakukan Cek Fisik Kendaraan 4. Proses Registrasi Nomor Polisi. 5. Petugas Pendaftaran mengentry / menginput data Kendaraan dan Wajib Pajak 6. Petugas melaksanakan otorisasi dan koreksi jika kendaraan Plat Kuning 7. Proses Penetapan, cetak struk pembayaran dan menyerahkan ke kasir. 8. Petugas Kasir menyampaikan Struk Pembayaran Kepada Wajib Pajak di Loker Kasir. 9. Wajib Pajak melakukan pembayaran di Loker kasir 10. Petugas Mencetak SKPD, dan mevalidasi 11. Petugas Memvalidasi STNK 12. Wajib Pajak melakukan pengambilan SKPD,STNK dan Stiker SWDKLLJ di Loker Penyerahan. 13. Petugas Mencetak Tanda Nomoer Kendaraan Bermotor (TNKB) dan menyerahkan kepada Wajib Pajak
3.	Jangka waktu	Maksimal 20 Menit

	penyelesaian	
4.	Biaya Tarif	Jasa Pelayanan Tidak dikenakan tarif / Jasa Pelayanan Gratis. Nilai PKB/BBNKB/SWDKLLJ/TNKB terdapat pada tabel penetapan.
5.	Produk Layanan	1. Surat Ketetapan Pajak Daerah (SKPD) 2. Surat Tanda Kendaraan Bermotor (STNK) 3. Stiker SWDKLLJ 4. Tanda Nomoer Kendaraan Bermotor (TNKB)
6.	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	1. Ruang Konsultasi / pengaduan 2. Kotak Saran 3. Email 4. WA 5. Instagram 6. Facebook

B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (*Manufacturing*) meliputi :

No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. UU No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 2. UU No 01 Tahun 2022 tentang Hubungan Keuangan Pusat dan Daerah. 3. Perpres No. 5 Tahun 2015 Tentang Sistem Administrasi Manunggala Satu Atap (SAMSAT) 4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan. 5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. 6. Permenpan No. 17 Tahun 2020 Tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. 7. PERMENDAGRI Nomor 82 Tahun 2022 Tentang Penghitungan Dasar Pengenaan Pajak Kendaraan Bermotor dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor Tahun 2022.. 8. Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Utara No. 4 Tahun 2016 Tentang Pajak Daerah. 9. Peraturan Gubernur Kalimantan Utara No.

		<p>53 Tahun 2017 Tentang Petunjuk Pelaksanaan Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor</p> <p>10. Peraturan Gubernur Kalimantan Utara No. 54 Tahun 2017 Tentang Petunjuk Pelaksanaan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor</p> <p>11. Peraturan Gubernur Kalimantan Utara No. 38 Tahun 2019 Tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Gubernur No. 53 Tahun 2017 Tentang Petunjuk Pelaksanaan Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor.</p> <p>12. Peraturan Gubernur Kalimantan Utara No. 40 Tahun 2021 Tentang Perhitungan Dasar Pengenaan Pajak Kendaraan Bermotor dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor Pembuatan Sebelum Tahun 2021</p>
2.	Sarana dan Prasarana, dan / atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Komputer 2. Printer 3. ATK 4. Meja Kursi 5. Jaringan Internet 6. Ruang Tunggu 7. Pendingin Ruangan 8. Televisi 9. WIFI 10. Ruang Pengaduaan 11. Ruang Laktasi 12. Pojok Baca 13. Ruang bermain anak 14. Tempat Parkir 15. Mesin Cetak TNKB 16. Ruang Cek Fisik Kendaraan
3.	Kompetensi Pelaksana	SLTA,D3,S1
4.	Pengawas Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kepala UPT. BAPENDA 2. Kepala Seksi 3. Kasie STNK 4. Adminitrastor Pelayanan (ADPEL)
5.	Jumlah Pelaksana	9 Orang
6.	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sesuai dengan Standar Operasional Pelayanan (SOP) 2. Fakta Integritas 3. Bebas PUNGLI
7.	Jaminan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas Keamanan

	Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	2. CCTV 3. Tabung Pemadam
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Setiap 3 bulan

4 Pelayanan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor Kedua dan Seterusnya (BBNKB II)

A. Komponen Standar yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*Service Delivery*), meliputi :

No	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Identitas Diri <ul style="list-style-type: none"> - Perorangan : 1 lembar foto copy tanda jati diri yang sah / surat kuasa bermaterai. - Badan Hukum : 1 Lembar Foto Copy Salinan Akte pendirian, domisili, Surat Kuasa Bermaterai ditandatangani oleh Pimpinan serta dibubuhi Cap Badan Hukum yang bersangkutan. - Instansi Pemerintah (termasuk BUMN dan BUMD) : Surat Tugas / Surat Kuasa Bermaterai dan ditandatangani oleh Pimpinan serta dibubuhi Cap Instansi yang bersangkutan. 2. SKPD Asli 3. STNK Asli 4. BPKB Asli 5. Bukti hasil Pemeriksaan Fisik Kendaraan Bermotor 6. Kwitansi Pembelian yang bermaterai
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Wajib Pajak membawa persyaratan yang diperlukan 2. Wajib Pajak mengambil nomor antrian, formulir pendaftaran, mengisi formulir dan menyerahkan ke Loker Pendaftaran. 3. Petugas Melakukan Cek Fisik Kendaraan 4. Proses Register Nomor Polisi dan Nomor BPKB 5. Petugas Pendaftaran mengentry / menginput data Kendaraan dan Wajib Pajak 6. Petugas melaksanakan otorisasi dan koreksi jika kendaraan Plat Kuning 7. Proses Penetapan, mencetak Struk Pembayaran dan menyerahkan ke Kasir. 8. Petugas Kasir menyampaikan Struk Pembayaran Kepada Wajib Pajak di Loker Kasir. 9. Wajib Pajak melakukan pembayaran di Loker kasir

		<ul style="list-style-type: none"> 10. Petugas Mencetak SKPD, dan mevalidasi 11. Petugas Memvalidasi STNK 12. Wajib Pajak melakukan pengambilan SKPD,STNK dan Stiker SWDKLLJ di Loket Penyerahan. 13. Petugas Mencetak Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (TNKB) jika STNK telah Jatuh Tempo, dan menyerahkan kepada Wajib Pajak
3.	Jangka waktu penyelesaian	Maksimal 10 Menit
4.	Biaya Tarif	Jasa Pelayanan Tidak dikenakan tarif / Jasa Pelayanan Gratis. Nilai PKB/BBNKB/SWDKLLJ/TNKB terdapat pada tabel penetapan.
5.	Produk Layanan	<ul style="list-style-type: none"> 1. Surat Ketetapan Pajak Daerah (SKPD) 2. Surat Tanda Kendaraan Bermotor (STNK) 3. Stiker SWDKLLJ 4. Tanda Nomoer Kendaraan Bermotor (TNKB)
6.	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	<ul style="list-style-type: none"> 1. Ruang Konsultasi / pengaduan 2. Kotak Saran 3. Email 4. WA 5. Instagram 6. Facebook

B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (*Manufacturing*) meliputi :

No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> 1. UU No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 2. UU No 01 Tahun 2022 tentang Hubungan Keuangan Pusat dan Daerah. 3. Perpres No. 5 Tahun 2015 Tentang Sistem Administrasi Manunggala Satu Atap (SAMSAT) 4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan. 5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

		<ol style="list-style-type: none"> 6. Permenpan No. 17 Tahun 2020 Tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. 7. PERMENDAGRI Nomor 82 Tahun 2022 Tentang Penghitungan Dasar Pengenaan Pajak Kendaraan Bermotor dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor Tahun 2022.. 8. Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Utara No. 4 Tahun 2016 Tentang Pajak Daerah. 9. Peraturan Gubernur Kalimantan Utara No. 53 Tahun 2017 Tentang Petunjuk Pelaksanaan Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor 10. Peraturan Gubernur Kalimantan Utara No. 54 Tahun 2017 Tentang Petunjuk Pelaksanaan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor 11. Peraturan Gubernur Kalimantan Utara No. 38 Tahun 2019 Tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Gubernur No. 53 Tahun 2017 Tentang Petunjuk Pelaksanaan Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor. 12. Peraturan Gubernur Kalimantan Utara No. 40 Tahun 2021 Tentang Peghitungan Dasar Pengenaan Pajak Kendaraan Bermotor dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor Pembuatan Sebelum Tahun 2021
2.	Sarana dan Prasarana, dan / atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Komputer 2. Printer 3. ATK 4. Meja Kursi 5. Jaringan Internet 6. Ruang Tunggu 7. Pendingin Ruangan 8. Televisi 9. WIFI 10. Ruang Pengaduaan 11. Ruang Laktasi 12. Pojok Baca 13. Ruang bermain anak 14. Tempat Parkir 15. Mesin Cetak TNKB 16. Ruang Cek Fisik Kendaraan
3.	Kompetensi Pelaksana	SLTA,D3,S1
4.	Pengawas	1. Kepala UPT. BAPENDA

	Internal	2. Kepala Seksi 3. Kasie STNK 4. Adminitrastor Pelayanan (ADPEL)
5.	Jumlah Pelaksana	9 Orang
6.	Jaminan Pelayanan	1. Sesuai dengan Standar Operasional Pelayanan (SOP) 2. Fakta Integritas 3. Bebas PUNGLI
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Petugas Keamanan 2. CCTV 3. Tabung Pemadam
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Setiap 3 bulan

5 Pelayanan STNK dan SKPD Rusak / Hilang (Duplikat)

A. Komponen Standar yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*Service Delivery*), meliputi :

No	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Identitas Diri <ul style="list-style-type: none"> - Perorangan : 1 lembar foto copy tanda jati diri yang sah / surat kuasa bermaterai. - Badan Hukum : 1 Lembar Foto Copy Salinan Akte pendirian, domisili, Surat Kuasa Bermaterai ditandatangani oleh Pimpinan serta dibubuhi Cap Badan Hukum yang bersangkutan. - Instansi Pemerintah (termasuk BUMN dan BUMD) : Surat Tugas / Surat Kuasa Bermaterai dan ditandatangani oleh Pimpinan serta dibubuhi Cap Instansi yang bersangkutan. 2. Bukti hasil Pemeriksaan Fisik Kendaraan Bermotor 3. Surat Bebas Tilang Kepolisian 4. Surat Keterangan Hilang dari Kepolisian
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Wajib Pajak membawa persyaratan yang diperlukan 2. Wajib Pajak mengambil nomor antrian, formulir pendaftaran, mengisi formulir dan menyerahkan ke Loker Pendaftaran. 3. Petugas Melakukan Cek Fisik Kendaraan 4. Petugas Pendaftaran mengentry / menginput data Kendaraan dan Wajib Pajak

		<ol style="list-style-type: none"> 5. Petugas melaksanakan otorisasi dan koreksi jika kendaraan Palt Kuning 6. Petugas Penetapan menetapkan jika kendaraan tersebut telah jatuh tempo masa pajak, kemudian mencetak struk pembayaran. 7. Petugas Kasir menyampaikan Struk Pembayaran Kepada Wajib Pajak di Loker Kasir. 8. Wajib Pajak melakukan pembayaran di Loker kasir 9. Petugas Mencetak SKPD, dan mevalidasi 10. Petugas Memvalidasi STNK 11. Wajib Pajak melakukan pengambilan SKPD,STNK dan Stiker SWDKLLJ di Loker Penyerahan.
3.	Jangka waktu penyelesaian	Maksimal 20 Menit
4.	Biaya Tarif	Jasa Pelayanan Tidak dikenakan tarif / Jasa Pelayanan Gratis. Nilai PKB/BBNKB/SWDKLLJ/TNKB terdapat pada tabel penetapan.
5.	Produk Layanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Surat Ketetapan Pajak Daerah (SKPD) 2. Surat Tanda Kendaraan Bermotor (STNK) 3. Stiker SWDKLLJ
6.	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang Konsultasi / pengaduan 2. Kotak Saran 3. Email 4. WA 5. Instagram 6. Facebook

B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (*Manufacturing*) meliputi :

No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. UU No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 2. UU No 01 Tahun 2022 tentang Hubungan Keuangan Pusat dan Daerah. 3. Perpres No. 5 Tahun 2015 Tentang Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) 4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan.

		<ol style="list-style-type: none"> 5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. 6. Permenpan No. 17 Tahun 2020 Tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. 7. PERMENDAGRI Nomor 82 Tahun 2022 Tentang Penghitungan Dasar Pengenaan Pajak Kendaraan Bermotor dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor Tahun 2022.. 8. Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Utara No. 4 Tahun 2016 Tentang Pajak Daerah. 9. Peraturan Gubernur Kalimantan Utara No. 53 Tahun 2017 Tentang Petunjuk Pelaksanaan Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor 10. Peraturan Gubernur Kalimantan Utara No. 54 Tahun 2017 Tentang Petunjuk Pelaksanaan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor 11. Peraturan Gubernur Kalimantan Utara No. 38 Tahun 2019 Tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Gubernur No. 53 Tahun 2017 Tentang Petunjuk Pelaksanaan Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor. 12. Peraturan Gubernur Kalimantan Utara No. 40 Tahun 2021 Tentang Peghitungan Dasar Pengenaan Pajak Kendaraan Bermotor dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor Pembuatan Sebelum Tahun 2021
2.	Sarana dan Prasarana, dan / atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Komputer 2. Printer 3. ATK 4. Meja Kursi 5. Jaringan Internet 6. Ruang Tunggu 7. Pendingin Ruangan 8. Televisi 9. WIFI 10. Ruang Pengaduaan 11. Ruang Laktasi 12. Pojok Baca 13. Ruang bermain anak 14. Tempat Parkir 15. Mesin Cetak TNKB

		16. Ruang Cek Fisik Kendaraan
3.	Kompetensi Pelaksana	SLTA,D3,S1
4.	Pengawas Internal	1. Kepala UPT. BAPENDA 2. Kepala Seksi 3. Kasie STNK 4. Adminitrastor Pelayanan (ADPEL)
5.	Jumlah Pelaksana	9 Orang
6.	Jaminan Pelayanan	1. Sesuai dengan Standar Operasional Pelayanan (SOP) 2. Fakta Integritas 3. Bebas PUNGLI
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Petugas Keamanan 2. CCTV 3. Tabung Pemadam
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Setiap 3 bulan

6 Pelayanan Ganti Nomor Polisi (Nopol)

A. Komponen Standar yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*Service Delivery*), meliputi :

No	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Identitas Diri <ul style="list-style-type: none"> - Perorangan : 1 lembar foto copy tanda jati diri yang sah / surat kuasa bermaterai. - Badan Hukum : 1 Lembar Foto Copy Salinan Akte pendirian, domisili, Surat Kuasa Bermaterai ditandatangani oleh Pimpinan serta dibubuhi Cap Badan Hukum yang bersangkutan. - Instansi Pemerintah (termasuk BUMN dan BUMD) : Surat Tugas / Surat Kuasa Bermaterai dan ditandatangani oleh Pimpinan serta dibubuhi Cap Instansi yang bersangkutan. 2. Bukti hasil Pemeriksaan Fisik Kendaraan Bermotor 3. SKPD Asli 4. STNK Asli 5. BPKB Asli
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Wajib Pajak membawa persyaratan yang diperlukan 2. Wajib Pajak mengambil nomor antrian, formulir

		<p>pendaftaran, mengisi formulir dan menyerahkan ke Loker Pendaftaran.</p> <ol style="list-style-type: none"> 3. Petugas Melakukan Cek Fisik Kendaraan 4. Proses Registrasi Nomor Polisi 5. Petugas Pendaftaran mengentry / menginput data Kendaraan dan Wajib Pajak 6. Petugas melaksanakan otorisasi dan koreksi jika kendaraan Palt Kuning 7. Petugas Penetapan menetapkan jika kendaraan tersebut telah jatuh tempo masa pajak, kemudian mencetak struk pembayaran. 8. Petugas Kasir menyampaikan Struk Pembayaran Kepada Wajib Pajak di Loker Kasir. 9. Wajib Pajak melakukan pembayaran di Loker kasir 10. Petugas Mencetak SKPD, dan mevalidasi 11. Petugas Memvalidasi STNK 12. Wajib Pajak melakukan pengambilan SKPD,STNK dan Stiker SWDKLLJ di Loker Penyerahan. 13. Petugas Mencetak Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (TNKB) dan meyerahkan ke Wajib Pajak.
3.	Jangka waktu penyelesaian	Maksimal 20 Menit
4.	Biaya Tarif	Jasa Pelayanan Tidak dikenakan tarif / Jasa Pelayanan Gratis. Nilai PKB/BBNKB/SWDKLLJ/TNKB terdapat pada tabel penetapan.
5.	Produk Layanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Surat Ketetapan Pajak Daerah (SKPD) 2. Surat Tanda Kendaraan Bermotor (STNK) 3. Stiker SWDKLLJ
6.	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang Konsultasi / pengaduan 2. Kotak Saran 3. Email 4. WA 5. Instagram 6. Facebook

B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (*Manufacturing*) meliputi :

No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. UU No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 2. UU No 01 Tahun 2022 tentang Hubungan

		<p style="text-align: center;">Keuangan Pusat dan Daerah.</p> <ol style="list-style-type: none"> 3. Perpres No. 5 Tahun 2015 Tentang Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) 4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan. 5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. 6. Permenpan No. 17 Tahun 2020 Tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. 7. PERMENDAGRI Nomor 82 Tahun 2022 Tentang Penghitungan Dasar Pengenaan Pajak Kendaraan Bermotor dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor Tahun 2022.. 8. Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Utara No. 4 Tahun 2016 Tentang Pajak Daerah. 9. Peraturan Gubernur Kalimantan Utara No. 53 Tahun 2017 Tentang Petunjuk Pelaksanaan Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor 10. Peraturan Gubernur Kalimantan Utara No. 54 Tahun 2017 Tentang Petunjuk Pelaksanaan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor 11. Peraturan Gubernur Kalimantan Utara No. 38 Tahun 2019 Tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Gubernur No. 53 Tahun 2017 Tentang Petunjuk Pelaksanaan Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor. 12. Peraturan Gubernur Kalimantan Utara No. 40 Tahun 2021 Tentang Penghitungan Dasar Pengenaan Pajak Kendaraan Bermotor dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor Pembuatan Sebelum Tahun 2021
2.	Sarana dan Prasarana, dan / atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Komputer 2. Printer 3. ATK 4. Meja Kursi 5. Jaringan Internet 6. Ruang Tunggu 7. Pendingin Ruangan 8. Televisi 9. WIFI

		10. Ruang Pengaduan 11. Ruang Laktasi 12. Pojok Baca 13. Ruang bermain anak 14. Tempat Parkir 15. Mesin Cetak TNKB 16. Ruang Cek Fisik Kendaraan
3.	Kompetensi Pelaksana	SLTA,D3,S1
4.	Pengawas Internal	1. Kepala UPT. BAPENDA 2. Kepala Seksi 3. Kasie STNK 4. Adminitrastor Pelayanan (ADPEL)
5.	Jumlah Pelaksana	9 Orang
6.	Jaminan Pelayanan	1. Sesuai dengan Standar Operasional Pelayanan (SOP) 2. Fakta Integritas 3. Bebas PUNGGLI
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Petugas Keamanan 2. CCTV 3. Tabung Pemadam
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Setiap 3 bulan

7 Pelayanan Ubah Warna Kendaraan Bermotor

A. Komponen Standar yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*Service Delivery*), meliputi :

No	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	1. Identitas Diri - Perorangan : 1 lembar foto copy tanda jati diri yang sah / surat kuasa bermaterai. - Badan Hukum : 1 Lembar Foto Copy Salinan Akte pendirian, domisili, Surat Kuasa Bermaterai ditandatangani oleh Pimpinan serta dibubuhi Cap Badan Hukum yang bersangkutan. - Instansi Pemerintah (termasuk BUMN dan BUMD) : Surat Tugas / Surat Kuasa Bermaterai dan ditandatangani oleh Pimpinan serta dibubuhi Cap Instansi yang bersangkutan. 2. Bukti hasil Pemeriksaan Fisik Kendaraan Bermotor 3. SKPD Asli

		<ol style="list-style-type: none"> 4. STNK Asli 5. BPKB Asli 6. Surat Keterangan Bengkel Resmi berbadan Hukum
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Wajib Pajak membawa persyaratan yang diperlukan 2. Wajib Pajak mengambil nomor antrian, formulir pendaftaran, mengisi formulir dan menyerahkan ke Loker Pendaftaran. 3. Petugas Melakukan Cek Fisik Kendaraan 4. Petugas Pendaftaran mengentry / menginput data Kendaraan dan Wajib Pajak 5. Petugas melaksanakan otorisasi dan koreksi jika kendaraan Palt Kuning 6. Petugas Penetapan menetapkan jika kendaraan tersebut telah jatuh tempo masa pajak, kemudian mencetak struk pembayaran. 7. Petugas Kasir menyampaikan Struk Pembayaran Kepada Wajib Pajak di Loker Kasir. 8. Wajib Pajak melakukan pembayaran di Loker kasir 9. Petugas Mencetak SKPD, dan mevalidasi 10. Petugas Memvalidasi STNK 11. Wajib Pajak melakukan pengambilan SKPD,STNK dan Stiker SWDKLLJ di Loker Penyerahan. 12. Petugas mencetak TNKB jika ubah warna TNKB atau STNK telah Jatuh Tempo.
3.	Jangka waktu penyelesaian	Maksimal 20 Menit
4.	Biaya Tarif	Jasa Pelayanan Tidak dikenakan tarif / Jasa Pelayanan Gratis. Nilai PKB/BBNKB/SWDKLLJ/TNKB terdapat pada tabel penetapan.
5.	Produk Layanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Surat Ketetapan Pajak Daerah (SKPD) 2. Surat Tanda Kendaraan Bermotor (STNK) 3. Stiker SWDKLLJ
6.	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang Konsultasi / pengaduan 2. Kotak Saran 3. Email 4. WA 5. Instagram 6. Facebook

B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (*Manufacturing*) meliputi :

No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. UU No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 2. UU No 01 Tahun 2022 tentang Hubungan Keuangan Pusat dan Daerah. 3. Perpres No. 5 Tahun 2015 Tentang Sistem Administrasi Manunggala Satu Atap (SAMSAT) 4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan. 5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. 6. Permenpan No. 17 Tahun 2020 Tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. 7. PERMENDAGRI Nomor 82 Tahun 2022 Tentang Penghitungan Dasar Pengenaan Pajak Kendaraan Bermotor dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor Tahun 2022.. 8. Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Utara No. 4 Tahun 2016 Tentang Pajak Daerah. 9. Peraturan Gubernur Kalimantan Utara No. 53 Tahun 2017 Tentang Petunjuk Pelaksanaan Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor 10. Peraturan Gubernur Kalimantan Utara No. 54 Tahun 2017 Tentang Petunjuk Pelaksanaan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor 11. Peraturan Gubernur Kalimantan Utara No. 38 Tahun 2019 Tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Gubernur No. 53 Tahun 2017 Tentang Petunjuk Pelaksanaan Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor. 12. Peraturan Gubernur Kalimantan Utara No. 40 Tahun 2021 Tentang Peghitungan Dasar Pengenaan Pajak Kendaraan Bermotor dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor Pembuatan Sebelum Tahun 2021

2.	Sarana dan Prasarana, dan / atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Komputer 2. Printer 3. ATK 4. Meja Kursi 5. Jaringan Internet 6. Ruang Tunggu 7. Pendingin Ruangan 8. Televisi 9. WIFI 10. Ruang Pengaduaan 11. Ruang Laktasi 12. Pojok Baca 13. Ruang bermain anak 14. Tempat Parkir 15. Mesin Cetak TNKB 16. Ruang Cek Fisik Kendaraan
3.	Kompetensi Pelaksana	SLTA,D3,S1
4.	Pengawas Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kepala UPT. BAPENDA 2. Kepala Seksi 3. Kasie STNK 4. Adminitrastor Pelayanan (ADPEL)
5.	Jumlah Pelaksana	9 Orang
6.	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sesuai dengan Standar Operasional Pelayanan (SOP) 2. Fakta Integritas 3. Bebas PUNGLI
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas Keamanan 2. CCTV 3. Tabung Pemadam
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Setiap 3 bulan

8 Pelayanan Ubah Bentuk Kendaraan Bermotor

A. Komponen Standar yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*Service Delivery*), meliputi :

No	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Identitas Diri <ul style="list-style-type: none"> - Perorangan : 1 lembar foto copy tanda jati diri yang sah / surat kuasa bermaterai. - Badan Hukum : 1 Lembar Foto Copy Salinan

		<p>Akte pendirian, domisili, Surat Kuasa Bermaterai ditandatangani oleh Pimpinan serta dibubuhi Cap Badan Hukum yang bersangkutan.</p> <p>- Instansi Pemerintah (termasuk BUMN dan BUMD) : Surat Tugas / Surat Kuasa Bermaterai dan ditandatangani oleh Pimpinan serta dibubuhi Cap Instansi yang bersangkutan.</p> <ol style="list-style-type: none"> 2. Bukti hasil Pemeriksaan Fisik Kendaraan Bermotor 3. SKPD Asli 4. STNK Asli 5. BPKB Asli 6. Surat Keterangan Ubah Bentuk dari perusahaan Karoseri / Bengkel yang telah memiliki ijin yang sah. 7. Surat Rekomendasi dari Dinas Perhubungan (Khusus Rubah Bentuk)
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Wajib Pajak membawa persyaratan yang diperlukan 2. Wajib Pajak mengambil nomor antrian, formulir pendaftaran, mengisi formulir dan menyerahkan ke Loket Pendaftaran. 3. Petugas Melakukan Cek Fisik Kendaraan 4. Petugas Pendaftaran mengentry / menginput data Kendaraan dan Wajib Pajak 5. Petugas melaksanakan otorisasi dan koreksi jika kendaraan Palt Kuning 6. Petugas Penetapan menetapkan jika kendaraan tersebut telah jatuh tempo masa pajak, kemudian mencetak struk pembayaran. 7. Petugas Kasir menyampaikan Struk Pembayaran Kepada Wajib Pajak di Loket Kasir. 8. Wajib Pajak melakukan pembayaran di Loket kasir 9. Petugas Mencetak SKPD, dan mevalidasi 10. Petugas Memvalidasi STNK 11. Wajib Pajak melakukan pengambilan SKPD,STNK dan Stiker SWDKLLJ di Loket Penyerahan. 12. Petugas mencetak Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (TNKB) jika STNK telah jatuh tempo dan menyerahkan ke wajib pajak.
3.	Jangka waktu	Maksimal 20 Menit

	penyelesaian	
4.	Biaya Tarif	Jasa Pelayanan Tidak dikenakan tarif / Jasa Pelayanan Gratis. Nilai PKB/BBNKB/SWDKLLJ/TNKB terdapat pada tabel penetapan.
5.	Produk Layanan	1. Surat Ketetapan Pajak Daerah (SKPD) 2. Surat Tanda Kendaraan Bermotor (STNK) 3. Stiker SWDKLLJ 4. Tanda Nomer Kendaraan Bermotor (TNKB)
6.	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	1. Ruang Konsultasi / pengaduan 2. Kotak Saran 3. Email 4. WA 5. Instagram 6. Facebook

B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (*Manufacturing*) meliputi :

No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. UU No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 2. UU No 01 Tahun 2022 tentang Hubungan Keuangan Pusat dan Daerah. 3. Perpres No. 5 Tahun 2015 Tentang Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) 4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan. 5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. 6. Permenpan No. 17 Tahun 2020 Tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. 7. PERMENDAGRI Nomor 82 Tahun 2022 Tentang Penghitungan Dasar Pengenaan Pajak Kendaraan Bermotor dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor Tahun 2022.. 8. Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Utara No. 4 Tahun 2016 Tentang Pajak Daerah.

		<p>9. Peraturan Gubernur Kalimantan Utara No. 53 Tahun 2017 Tentang Petunjuk Pelaksanaan Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor</p> <p>10. Peraturan Gubernur Kalimantan Utara No. 54 Tahun 2017 Tentang Petunjuk Pelaksanaan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor</p> <p>11. Peraturan Gubernur Kalimantan Utara No. 38 Tahun 2019 Tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Gubernur No. 53 Tahun 2017 Tentang Petunjuk Pelaksanaan Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor.</p> <p>12. Peraturan Gubernur Kalimantan Utara No. 40 Tahun 2021 Tentang Peghitungan Dasar Pengenaan Pajak Kendaraan Bermotor dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor Pembuatan Sebelum Tahun 2021</p>
2.	Sarana dan Prasarana, dan / atau Fasilitas	<p>1. Komputer</p> <p>2. Printer</p> <p>3. ATK</p> <p>4. Meja Kursi</p> <p>5. Jaringan Internet</p> <p>6. Ruang Tunggu</p> <p>7. Pendingin Ruangan</p> <p>8. Televisi</p> <p>9. WIFI</p> <p>10. Ruang Pengaduan</p> <p>11. Ruang Laktasi</p> <p>12. Pojok Baca</p> <p>13. Ruang bermain anak</p> <p>14. Tempat Parkir</p> <p>15. Mesin Cetak TNKB</p> <p>16. Ruang Cek Fisik Kendaraan</p>
3.	Kompetensi Pelaksana	SLTA,D3,S1
4.	Pengawas Internal	<p>1. Kepala UPT. BAPENDA</p> <p>2. Kepala Seksi</p> <p>3. Kasie STNK</p> <p>4. Adminitrastor Pelayanan (ADPEL)</p>
5.	Jumlah Pelaksana	9 Orang
6.	Jaminan Pelayanan	<p>1. Sesuai dengan Standar Operasional Pelayanan (SOP)</p> <p>2. Fakta Integritas</p> <p>3. Bebas PUNGLI</p>
7.	Jaminan Keamanan dan	<p>1. Petugas Keamanan</p> <p>2. CCTV</p>

	Keselamatan Pelayanan	3. Tabung Pemadam
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Setiap 3 bulan

9.. Pelayanan Ubah Mesin / Ganti Mesin Kendaraan Bermotor

A. Komponen Standar yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*Service Delivery*), meliputi :

No	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Identitas Diri <ul style="list-style-type: none"> - Perorangan : 1 lembar foto copy tanda jati diri yang sah / surat kuasa bermaterai. - Badan Hukum : 1 Lembar Foto Copy Salinan Akte pendirian, domisili, Surat Kuasa Bermaterai ditandatangani oleh Pimpinan serta dibubuhi Cap Badan Hukum yang bersangkutan. - Instansi Pemerintah (termasuk BUMN dan BUMD) : Surat Tugas / Surat Kuasa Bermaterai dan ditandatangani oleh Pimpinan serta dibubuhi Cap Instansi yang bersangkutan. 2. Bukti hasil Pemeriksaan Fisik Kendaraan Bermotor 3. SKPD Asli 4. STNK Asli 5. BPKB Asli 6. Surat Keterangan Bengkel Resmi dan Berbadan Hukum 7. Faktur Jika Pembelian Mesin Baru, kwitansi pembelian jika mesin bekas dengan melampirkan STNK dan BPKB Kendaraan Tersebut.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Wajib Pajak membawa persyaratan yang diperlukan 2. Wajib Pajak mengambil nomor antrian, formulir pendaftaran, mengisi formulir dan menyerahkan ke Loker Pendaftaran. 3. Petugas Melakukan Cek Fisik Kendaraan 4. Proses Registrasi Nomor BPKB 5. Petugas Pendaftaran mengentry / menginput data Kendaraan dan Wajib Pajak 6. Petugas melaksanakan otorisasi dan koreksi jika kendaraan Palt Kuning 7. Petugas Penetapan menetapkan jika kendaraan tersebut telah jatuh tempo masa pajak, kemudian mencetak struk pembayaran.

		8. Petugas Kasir menyampaikan Struk Pembayaran Kepada Wajib Pajak di Loker Kasir. 9. Wajib Pajak melakukan pembayaran di Loker kasir 10. Petugas Mencetak SKPD, dan mevalidasi 11. Petugas Memvalidasi STNK 12. Wajib Pajak melakukan pengambilan SKPD,STNK dan Stiker SWDKLLJ di Loker Penyerahan. 13. Proses Pencetakan TNKB, jika telah jatuh tempo dan menyerahkan ke wajib pajak.
3.	Jangka waktu penyelesaian	Maksimal 20 Menit
4.	Biaya Tarif	Jasa Pelayanan Tidak dikenakan tarif / Jasa Pelayanan Gratis. Nilai PKB/BBNKB/SWDKLLJ/TNKB terdapat pada tabel penetapan.
5.	Produk Layanan	1. Surat Ketetapan Pajak Daerah (SKPD) 2. Surat Tanda Kendaraan Bermotor (STNK) 3. Stiker SWDKLLJ
6.	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	1. Ruang Konsultasi / pengaduan 2. Kotak Saran 3. Email 4. WA 5. Instagram 6. Facebook

B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (*Manufacturing*) meliputi :

No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	1. UU No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 2. UU No 01 Tahun 2022 tentang Hubungan Keuangan Pusat dan Daerah. 3. Perpres No. 5 Tahun 2015 Tentang Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) 4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan. 5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan

		<p>masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.</p> <ol style="list-style-type: none"> 6. Permenpan No. 17 Tahun 2020 Tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. 7. PERMENDAGRI Nomor 82 Tahun 2022 Tentang Penghitungan Dasar Pengenaan Pajak Kendaraan Bermotor dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor Tahun 2022.. 8. Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Utara No. 4 Tahun 2016 Tentang Pajak Daerah. 9. Peraturan Gubernur Kalimantan Utara No. 53 Tahun 2017 Tentang Petunjuk Pelaksanaan Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor 10. Peraturan Gubernur Kalimantan Utara No. 54 Tahun 2017 Tentang Petunjuk Pelaksanaan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor 11. Peraturan Gubernur Kalimantan Utara No. 38 Tahun 2019 Tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Gubernur No. 53 Tahun 2017 Tentang Petunjuk Pelaksanaan Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor. 12. Peraturan Gubernur Kalimantan Utara No. 40 Tahun 2021 Tentang Peghitungan Dasar Pengenaan Pajak Kendaraan Bermotor dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor Pembuatan Sebelum Tahun 2021
2.	Sarana dan Prasarana, dan / atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Komputer 2. Printer 3. ATK 4. Meja Kursi 5. Jaringan Internet 6. Ruang Tunggu 7. Pendingin Ruangan 8. Televisi 9. WIFI 10. Ruang Pengaduaan 11. Ruang Laktasi 12. Pojok Baca 13. Ruang bermain anak 14. Tempat Parkir 15. Mesin Cetak TNKB 16. Ruang Cek Fisik Kendaraan
3.	Kompetensi Pelaksana	SLTA,D3,S1

4.	Pengawas Internal	1. Kepala UPT. BAPENDA 2. Kepala Seksi 3. Kasie STNK 4. Adminitrastor Pelayanan (ADPEL)
5.	Jumlah Pelaksana	10 Orang
6.	Jaminan Pelayanan	1. Sesuai dengan Standar Operasional Pelayanan (SOP) 2. Fakta Integritas 3. Bebas PUNGLI
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Petugas Keamanan 2. CCTV 3. Tabung Pemadam
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Setiap 3 bulan

10 Pelayanan Pindah Alamat dalam wilayah Kabupaten / Kota

A. Komponen Standar yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*Service Delivery*), meliputi :

No	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Identitas Diri <ul style="list-style-type: none"> - Perorangan : 1 lembar foto copy tanda jati diri yang sah / surat kuasa bermaterai. - Badan Hukum : 1 Lembar Foto Copy Salinan Akte pendirian, domisili, Surat Kuasa Bermaterai ditandatangani oleh Pimpinan serta dibubuhi Cap Badan Hukum yang bersangkutan. - Instansi Pemerintah (termasuk BUMN dan BUMD) : Surat Tugas / Surat Kuasa Bermaterai dan ditandatangani oleh Pimpinan serta dibubuhi Cap Instansi yang bersangkutan. 2. SKPD Asli 3. STNK Asli 4. BPKB Asli 5. Bukti hasil Pemeriksaan Fisik Kendaraan Bermotor
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Wajib Pajak membawa persyaratan yang diperlukan 2. Wajib Pajak mengambil nomor antrian, formulir pendaftaran, mengisi formulir dan menyerahkan ke Loket Pendaftaran. 3. Petugas Melakukan Cek Fisik Kendaraan

		<ol style="list-style-type: none"> 4. Petugas Pendaftaran mengentry / menginput data Kendaraan dan Wajib Pajak 5. Petugas melaksanakan otorisasi dan koreksi jika kendaraan Plat Kuning 6. Proses Penetapan, mencetak struk pembayaran dan menyerahkan ke kasir. 7. Petugas Kasir menyampaikan Struk Pembayaran Kepada Wajib Pajak di Loker Kasir. 8. Wajib Pajak melakukan pembayaran di Loker kasir 9. Petugas Mencetak SKPD, dan mevalidasi 10. Petugas Memvalidasi STNK 11. Wajib Pajak melakukan pengambilan SKPD,STNK dan Stiker SWDKLLJ di Loker Penyerahan.
3.	Jangka waktu penyelesaian	Maksimal 10 Menit
4.	Biaya Tarif	Jasa Pelayanan Tidak dikenakan tarif / Jasa Pelayanan Gratis. Nilai PKB/BBNKB/SWDKLLJ/TNKB terdapat pada tabel penetapan.
5.	Produk Layanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Surat Ketetapan Pajak Daerah (SKPD) 2. Surat Tanda Kendaraan Bermotor (STNK) 3. Stiker SWDKLLJ)
6.	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang Konsultasi / pengaduan 2. Kotak Saran 3. Email 4. WA 5. Instagram 6. Facebook

B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (*Manufacturing*) meliputi :

No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. UU No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 2. UU No 01 Tahun 2022 tentang Hubungan Keuangan Pusat dan Daerah. 3. Perpres No. 5 Tahun 2015 Tentang Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) 4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014

		<p>Tentang Pedoman Standar Pelayanan.</p> <ol style="list-style-type: none"> 5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. 6. Permenpan No. 17 Tahun 2020 Tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. 7. PERMENDAGRI Nomor 82 Tahun 2022 Tentang Penghitungan Dasar Pengenaan Pajak Kendaraan Bermotor dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor Tahun 2022. 8. Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Utara No. 4 Tahun 2016 Tentang Pajak Daerah. 9. Peraturan Gubernur Kalimantan Utara No. 53 Tahun 2017 Tentang Petunjuk Pelaksanaan Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor 10. Peraturan Gubernur Kalimantan Utara No. 54 Tahun 2017 Tentang Petunjuk Pelaksanaan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor 11. Peraturan Gubernur Kalimantan Utara No. 38 Tahun 2019 Tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Gubernur No. 53 Tahun 2017 Tentang Petunjuk Pelaksanaan Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor. 12. Peraturan Gubernur Kalimantan Utara No. 40 Tahun 2021 Tentang Peghitungan Dasar Pengenaan Pajak Kendaraan Bermotor dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor Pembuatan Sebelum Tahun 2021
2.	Sarana dan Prasarana, dan / atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Komputer 2. Printer 3. ATK 4. Meja Kursi 5. Jaringan Internet 6. Ruang Tunggu 7. Pendingin Ruangan 8. Televisi 9. WIFI 10. Ruang Pengaduan 11. Ruang Laktasi 12. Pojok Baca 13. Ruang bermain anak 14. Tempat Parkir 15. Mesin Cetak TNKB 16. Ruang Cek Fisik Kendaraan

3.	Kompetensi Pelaksana	SLTA,D3,S1
4.	Pengawas Internal	1. Kepala UPT. BAPENDA 2. Kepala Seksi 3. Kasie STNK 4. Adminitrastor Pelayanan (ADPEL)
5.	Jumlah Pelaksana	9 Orang
6.	Jaminan Pelayanan	1. Sesuai dengan Standar Operasional Pelayanan (SOP) 2. Fakta Integritas 3. Bebas PUNGLI
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Petugas Keamanan 2. CCTV 3. Tabung Pemadam
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Setiap 3 bulan

11 Pelayanan Mutasi Kendaraan Masuk

- A. Komponen Standar yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*Service Delivery*), meliputi :

No	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	1. Identitas Diri - Perorangan : 1 lembar foto copy tanda jati diri yang sah / surat kuasa bermaterai. - Badan Hukum : 1 Lembar Foto Copy Salinan Akte pendirian, domisili, Surat Kuasa Bermaterai ditandatangani oleh Pimpinan serta dibubuhi Cap Badan Hukum yang bersangkutan. - Instansi Pemerintah (termasuk BUMN dan BUMD) : Surat Tugas / Surat Kuasa Bermaterai dan ditandatangani oleh Pimpinan serta dibubuhi Cap Instansi yang bersangkutan. 2. SKPD Asli 3. STNK Asli 4. BPKB Asli 5. Bukti hasil Pemeriksaan Fisik Kendaraan Bermotor 6. Berkas Mutasi Daerah Asal
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Wajib Pajak membawa persyaratan yang diperlukan 2. Wajib Pajak mengambil nomor antrian, formulir

		<p>pendaftaran, mengisi formulir dan menyerahkan ke Loker Pendaftaran.</p> <ol style="list-style-type: none"> 3. Petugas Melakukan Cek Fisik Kendaraan 4. Proses Register Nomor Polisi dan Nomor BPKB 5. Petugas Pendaftaran mengentry / menginput data Kendaraan dan Wajib Pajak 6. Petugas melaksanakan otorisasi dan koreksi jika kendaraan Plat Kuning 7. Proses Penetapan, cetak struk pembayaran dan menyampaikan ke kasir. 8. Petugas Kasir menyampaikan Struk Pembayaran Kepada Wajib Pajak di Loker Kasir. 9. Wajib Pajak melakukan pembayaran di Loker kasir 10. Petugas Mencetak SKPD, dan mevalidasi 11. Petugas Memvalidasi STNK 12. Wajib Pajak melakukan pengambilan SKPD,STNK dan Stiker SWDKLLJ di Loker Penyerahan. 13. Petugas Mencetak Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (TNKB) dan menyerahkan ke Wajib Pajak.
3.	Jangka waktu penyelesaian	Maksimal 20 Menit
4.	Biaya Tarif	Jasa Pelayanan Tidak dikenakan tarif / Jasa Pelayanan Gratis. Nilai PKB/BBNKB/SWDKLLJ/TNKB terdapat pada tabel penetapan.
5.	Produk Layanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Surat Ketetapan Pajak Daerah (SKPD) 2. Surat Tanda Kendaraan Bermotor (STNK) 3. Stiker SWDKLLJ)
6.	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang Konsultasi / pengaduan 2. Kotak Saran 3. Email 4. WA 5. Instagram 6. Facebook

B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (*Manufacturing*) meliputi :

No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	1. UU No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

		<ol style="list-style-type: none"> 2. UU No 01 Tahun 2022 tentang Hubungan Keuangan Pusat dan Daerah. 3. Perpres No. 5 Tahun 2015 Tentang Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) 4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan. 5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. 6. Permenpan No. 17 Tahun 2020 Tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. 7. PERMENDAGRI Nomor 82 Tahun 2022 Tentang Penghitungan Dasar Pengenaan Pajak Kendaraan Bermotor dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor Tahun 2022. 8. Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Utara No. 4 Tahun 2016 Tentang Pajak Daerah. 9. Peraturan Gubernur Kalimantan Utara No. 53 Tahun 2017 Tentang Petunjuk Pelaksanaan Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor 10. Peraturan Gubernur Kalimantan Utara No. 54 Tahun 2017 Tentang Petunjuk Pelaksanaan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor 11. Peraturan Gubernur Kalimantan Utara No. 38 Tahun 2019 Tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Gubernur No. 53 Tahun 2017 Tentang Petunjuk Pelaksanaan Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor. 12. Peraturan Gubernur Kalimantan Utara No. 40 Tahun 2021 Tentang Penghitungan Dasar Pengenaan Pajak Kendaraan Bermotor dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor Pembuatan Sebelum Tahun 2021
2.	Sarana dan Prasarana, dan / atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Komputer 2. Printer 3. ATK 4. Meja Kursi 5. Jaringan Internet 6. Ruang Tunggu

		<ul style="list-style-type: none"> 7. Pendingin Ruangan 8. Televisi 9. WIFI 10. Ruang Pengaduaan 11. Ruang Laktasi 12. Pojok Baca 13. Ruang bermain anak 14. Tempat Parkir 15. Mesin Cetak TNKB 16. Ruang Cek Fisik Kendaraan
3.	Kompetensi Pelaksana	SLTA,D3,S1
4.	Pengawas Internal	<ul style="list-style-type: none"> 1. Kepala UPT. BAPENDA 2. Kepala Seksi 3. Kasie STNK 4. Adminitrastor Pelayanan (ADPEL)
5.	Jumlah Pelaksana	9 Orang
6.	Jaminan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> 1. Sesuai dengan Standar Operasional Pelayanan (SOP) 2. Fakta Integritas 3. Bebas PUNGLI
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> 1. Petugas Keamanan 2. CCTV 3. Tabung Pemadam
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Setiap 3 bulan

12 Pelayanan Mutasi Kendaraan Keluar

- A. Komponen Standar yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*Service Delivery*), meliputi :

No	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	<ul style="list-style-type: none"> 1. Identitas Diri <ul style="list-style-type: none"> - Perorangan : 1 lembar foto copy tanda jati diri yang sah / surat kuasa bermaterai. - Badan Hukum : 1 Lembar Foto Copy Salinan Akte pendirian, domisili, Surat Kuasa Bermaterai ditandatangani oleh Pimpinan serta dibubuhi Cap Badan Hukum yang bersangkutan. - Instansi Pemerintah (termasuk BUMN dan BUMD) : Surat Tugas / Surat Kuasa Bermaterai dan ditandatangani oleh Pimpinan serta dibubuhi Cap Instansi yang

		<p>bersangkutan.</p> <ol style="list-style-type: none"> 2. SKPD Asli 3. STNK Asli 4. BPKB Asli 5. Bukti hasil Pemeriksaan Fisik Kendaraan Bermotor
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Wajib Pajak membawa persyaratan yang diperlukan 2. Wajib Pajak mengambil nomor antrian, formulir pendaftaran, mengisi formulir dan menyerahkan ke Loker Pendaftaran. 3. Petugas Melakukan Cek Fisik Kendaraan 4. Petugas Pendaftaran mengentry / menginput data Kendaraan dan Wajib Pajak 5. Petugas melaksanakan otorisasi dan koreksi jika kendaraan Plat Kuning 6. Proses Penetapan, cetak struk pembayaran dan menyampaikan ke kasir. 7. Petugas Kasir menyampaikan Struk Pembayaran Kepada Wajib Pajak di Loker Kasir. 8. Wajib Pajak melakukan pembayaran di Loker kasir 9. Petugas Mencetak SKPD, dan mevalidasi 10. Petugas Memvalidasi STNK 11. Wajib Pajak melakukan pengambilan SKPD,STNK dan Stiker SWDKLLJ di Loker Penyerahan. 12. Petugas Menerbitkan Blanko Mutasi Ke Luar Daerah.
3.	Jangka waktu penyelesaian	Maksimal 20 Menit
4.	Biaya Tarif	<p>Jasa Pelayanan Tidak dikenakan tarif / Jasa Pelayanan Gratis.</p> <p>Nilai PKB/BBNKB/SWDKLLJ/TNKB terdapat pada tabel penetapan.</p>
5.	Produk Layanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Surat Ketetapan Pajak Daerah (SKPD) 2. Surat Tanda Kendaraan Bermotor (STNK) 3. Stiker SWDKLLJ 4. Blanko Mutasi Ke Luar Daerah
6.	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang Konsultasi / pengaduan 2. Kotak Saran 3. Email 4. WA 5. Instagram 6. Facebook

--	--	--

B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (*Manufacturing*) meliputi :

No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. UU No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 2. UU No 01 Tahun 2022 tentang Hubungan Keuangan Pusat dan Daerah. 3. Perpres No. 5 Tahun 2015 Tentang Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) 4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan. 5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. 6. Permenpan No. 17 Tahun 2020 Tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. 7. PERMENDAGRI Nomor 82 Tahun 2022 Tentang Penghitungan Dasar Pengenaan Pajak Kendaraan Bermotor dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor Tahun 2022. 8. Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Utara No. 4 Tahun 2016 Tentang Pajak Daerah. 9. Peraturan Gubernur Kalimantan Utara No. 53 Tahun 2017 Tentang Petunjuk Pelaksanaan Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor 10. Peraturan Gubernur Kalimantan Utara No. 54 Tahun 2017 Tentang Petunjuk Pelaksanaan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor 11. Peraturan Gubernur Kalimantan Utara No. 38 Tahun 2019 Tentang Perubahan Kedua

		<p>Atas Peraturan Gubernur No. 53 Tahun 2017 Tentang Petunjuk Pelaksanaan Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor.</p> <p>12. Peraturan Gubernur Kalimantan Utara No. 40 Tahun 2021 Tentang Peghitungan Dasar Pengenaan Pajak Kendaraan Bermotor dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor Pembuatan Sebelum Tahun 2021.</p>
2.	Sarana dan Prasarana, dan / atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Komputer 2. Printer 3. ATK 4. Meja Kursi 5. Jaringan Internet 6. Ruang Tunggu 7. Pendingin Ruangan 8. Televisi 9. WIFI 10. Ruang Pengaduan 11. Ruang Laktasi 12. Pojok Baca 13. Ruang bermain anak 14. Tempat Parkir 15. Mesin Cetak TNKB 16. Ruang Cek Fisik Kendaraan
3.	Kompetensi Pelaksana	SLTA,D3,S1
4.	Pengawas Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kepala UPT. BAPENDA 2. Kepala Seksi 3. Kasie STNK 4. Adminitrastor Pelayanan (ADPEL)
5.	Jumlah Pelaksana	9 Orang
6.	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sesuai dengan Standar Operasional Pelayanan (SOP) 2. Fakta Integritas 3. Bebas PUNGLI
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas Keamanan 2. CCTV 3. Tabung Pemadam
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Setiap 3 bulan

Ditetapkan di : Tanjung Selor
Pada Tanggal : 1 Agustus 2022