



DOKUMEN STANDAR PELAYANAN 2024





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

**NOMOR : 970/030.2/SK/BAPENDA-
IV/IX/2024 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, setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menetapkan Standar Pelayanan;
 - b. bahwa Standar Pelayanan Nomor 970/32/SK/BAPENDA-II/XII/2022 tanggal 07 Desember 2022 perlu dilakukan penambahan antara lain aspek sarana prasarana khusus Lansia, Ibu Hamil dan Penyandang Disabilitas dan pembayaran secara digital;
 - c. berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan b perlu menetapkan Keputusan Bersama sebagai acuan dalam penilaian ukuran kinerja dan kualitas penyelenggaraan pelayanan Kantor Bersama Samsat.
- Mengingat :
1. Undang – Undang Nomor 33 Tahun 1964 tentang Dana Pertanggungjawaban Wajib Kecelakaan Penumpang (Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 2720);
 2. Undang - Undang Nomor 34 Tahun 1964 tentang Dana Pertanggungjawaban Wajib Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1964 Nomor 138, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 2720);
 3. Undang – Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (Lembara Negara Tahun 1999 Nomor 42, Tambahan Lembaran Negara Nomor 4125);
 4. 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);

5. Undang – Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4843);
6. Undang – Undang Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik;
7. Undang – Undang Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 96, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
8. Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5025);
9. Undang – Undang Nomor 20 Tahun 2012 Tentang Pembentukan Provinsi Kalimantan Utara;
10. Undang – Undang Nomor 05 Tahun 2014 Tentang Aparatur Sipil Negara (ASN);
11. Undang – Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244) Sebagaimana Telah Diubah Terakhir Dengan Undang – Undang Nomor 9 Tahun 2015 Tentang Perubahan Atas Undang – Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah);
12. Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2022 Tentang Hubungan Keuangan Antara Pemerintah Pusat Dan Pemerintah Daerah;
13. Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 1965 Tentang Ketentuan-Ketentuan Pelaksanaan Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1965 Nomor 29);
14. Peraturan Pemerintah Nomor 76 Tahun 2020 Tentang Jenis Dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak Yang Berlaku Pada Kepolisian Negara Republik Indonesia;
15. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 Pengelolaan Pengadaan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);
16. Peraturan Presiden Nomor 5 Tahun 2015 Tentang Penyelenggaraan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Kendaraan Bermotor (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 6);
17. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 63/PAN/2003 tentang Pedoman Umum Standar Pelayanan Samsat;
18. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
19. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;

20. Permenpan Nomor 17 Tahun 2020 Tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
21. Peraturan Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2021 Tentang Registrasi Dan Identifikasi Kendaraan Bermotor;
22. Instruksi Bersama MENHANKAM/Menteri Dalam Negeri dan Menteri Keuangan Nomor INS/03/M/X/1999; Nomor 29 Tahun 1999 dan Nomor 6/IMK.014/1999 tentang Pelaksanaan Sistem Administrasi Manunggal Di Bawah Satu Atap Dalam Penerbitan Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor, Surat Tanda Coba Kendaraan Bermotor, Tanda Nomor Kendaraan Bermotor Dan Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor, Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor Serta Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLLJ)
23. Surat Keputusan Bersama Kepala Kepolisian Republik Indonesia, Direktorat Jenderal Pemerintahan Umum Dan Otonomi Daerah Departemen Dalam Negeri Dan Direktorat Utama PT. Jasa Raharja (Persero), Nomor : SKEP/02/1999; Nomor 973-1228/1999 Dan Nomor : SKEP/02/1999 Tentang Pedoman Tata Laksanaan Sistem Administrasi Manunggal Di Bawah Satu Atap Dalam Penerbitan Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor, Surat Tanda Coba Kendaraan Bermotor Dan Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor, Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor Serta Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan;
24. Peraturan Daerah Kalimantan Utara Nomor 1 Tahun 2024 Tentang Pajak Daerah Dan Retribusi Daerah;
25. Peraturan Gubernur Kalimantan Utara Nomor 15 Tahun 2020 Tentang Penerapan Standar Pelayanan Minimal.
26. Peraturan Gubernur Kalimantan Utara Nomor 25 Tahun 2024 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah

MEMUTUSKAN :

Menetapkan :

KESATU : Standar Pelayanan pada Kantor Bersama Samsat sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari Keputusan ini.

KEDUA : Standar Pelayanan yang dimaksud diktum kesatu meliputi :

1. Pelayanan Pajak Bagi Penyandang Disabilitas Dan Kelompok Rentan
2. Pelayanan Permohonan Keringan Pajak Kendaraan Bermotor Bagi Penyandang Disabilitas
3. Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor / Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor Penyerahan Pertama (PKB / BBNKB I)
4. Pelayanan Pajak Tahunan Dan Pengesahan STNK
5. Pelayanan Pajak Tahunan Dan Perpanjangan STNK 5 Tahunan
6. Pelayanan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor

- Penyerahan Kedua Dan Seterusnya (BBNKB II)
7. Pelayanan STNK Dan SKPD Rusak / Hilang (Duplikat)
 8. Pelayanan Ganti Nomor Polisi (Nopol)
 9. Pelayanan Ganti Warna Kendaraan Bermotor
 10. Pelayanan Ubah Bentuk Kendaraan Bermotor
 11. Pelayanan Ubah Mesin Kendaraan Bermotor
 12. Pelayanan Pindah Alamat Dalam Wilayah Samsat Kabupaten / Kota
 13. Pelayanan Mutasi Kendaraan Masuk
 14. Pelayanan Mutasi Kendaraan Keluar
 15. Pelayanan Pembayaran Pajak Secara Digital

KETIGA : Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud 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 : 24 September 2024

Kepala Bapenda Prov. Kaltara

Dir Lantas Polda Kaltara

Kepala Perwakilan
PT. Jasa Raharja Tarakan


Dr. Tomy SE., M.Si
NIP. 197101101998031009


Kombes Pol Ariel Budiman, SH., S.I.K
NRP. 75120903


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

STANDAR PELAYANAN PADA KANTOR SAMSAT

A. VISI

“Menjadi lembaga profesional dalam meningkatkan pendapatan asli daerah melalui pelayanan prima pada masyarakat menuju Kalimantan Utara mandiri 2020”.

B. MISI

1. Meningkatkan kualitas dan kuantitas SDM Aparatur
2. Menyediakan Saran dan Prasarana Pendukung
3. Menyediakan Dukungan regulasi Pungutan Yang memadai
4. Meningkatkan Kontribusi Pendapatan Daerah Yang Optimal Melalui Ekstensifikasi dan Intensifikasi

C. MAKLUMAT PELAYANAN

“DENGAN INI KAMI MENYATAKAN SANGGUP MENYELENGGARAKAN PELAYANAN SESUAI STANDAR YANG TELAH DITETAPKAN DAN APABILA MELANGGAR, KAMI BERSEDIA MENERIMA SANKSI SESUAI DENGAN KETENTUAN YANG BERLAKU”

LAMPIRAN
KEPUTUSAN BERSAMA
BADAN PENDAPATAN DAERAH, DIRLANTAS POLDA
KALTARA, PT. JASA RAHARJA (PERSERO)
WILAYAH TARAKAN
Nomor : 970/030.2/SK/BAPENDA-IV/IX/2024
Tanggal : 24 SEPTEMBER 2024

A. PENDAHULUAN

Urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan pemerintah daerah, terdiri dari urusan wajib dan urusan pilihan. Standar Pelayanan Minimal diterapkan pada urusan wajib yang berkaitan dengan pelayanan dasar. Sektor pelayanan publik harus senantiasa ditingkatkan sejalan dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan. Seperti halnya dengan instansi Pemerintah di Pusat dan di Daerah lainnya UPTD Bapenda Prov. Kaltara juga berusaha untuk melaksanakan kebijakan mengenai pelayanan publik yang prima melalui penyusunan, penetapan dan penerapan Standar Pelayanan Minimal (SPM) secara bertahap disesuaikan dengan kemampuan yang dimiliki. Dalam dokumen ini 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 Bagi Penyandang Disabilitas dan Kelompok Rentan

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

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	1. Identitas Diri Perorangan : Identitas diri (KTP Asli) yang sah dan bagi yang berhalangan melampirkan Surat Kuasa bermeterai (dengan melampirkan FC KTP yang memberi kuasa); 2. Membawa kelengkapan berkas sesuai dengan tujuan layanan yang dibutuhkan (persyaratan layanan pajak terdapat di poin selanjutnya).

2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Wajib Pajak ke loket pendaftaran menyampaikan layanan yang dibutuhkan didampingi oleh satpam/petugas layanan; 2. Petugas layanan pendamping penyandang disabilitas dan kelompok rentan mengarahkan untuk ke ruang tunggu khusus prioritas; 3. Petugas layanan Samsat memanggil wajib pajak prioritas penyandang disabilitas dan kelompok rentan sesuai nomor urut prioritas; 4. Petugas layanan menerima kelengkapan berkas permohonan layanan dari wajib pajak prioritas kelompok disabilitas dan kelompok rentan; 5. Petugas layanan memeriksa kelengkapan persyaratan; 6. Petugas Penetapan melakukan proses penetapan dan mencetak struk penetapan. Struk penetapan diteruskan ke Kasir atau Loker Pembayaran; 7. Petugas Kasir menyampaikan Struk Pembayaran Kepada Wajib Pajak prioritas melalui petugas pendamping; 8. Wajib Pajak melakukan pembayaran; 9. Petugas pendamping mengambil produk layanan Wajib Pajak.
3	Jangka Waktu Penyelesaian	1. Layanan PKB / BBNKB I: 2. Layanan Pajak Tahunan dan Pengesahan STNK: 3. Layanan Pajak Tahunan dan Perpanjangan STNK 5 Tahunan : 4. Layanan BBNKB II: 5. Layanan STNK dan SKPD Rusak / Hilang (Duplikat) : 6. Layanan Ganti Nomor Polisi (Nopol) : 7. Layanan Ubah Warna Kendaraan Bermotor : 8. Layanan Ubah Bentuk Kendaraan Bermotor : 9. Layanan Ubah Mesin / Ganti Mesin Kendaraan Bermotor: 10. Layanan Pindah Alamat Dalam Wilayah Kabupaten / Kota : 11. Layanan Mutasi Kendaraan Masuk : 12. Layanan Mutasi Kendaraan Keluar :
4	Biaya / Tarif	Nilai PKB, BBNKB, SWDKLLJ dan TNKB terdapat pada tabel penetapan sesuai dengan : 1. Peraturan Daerah Kalimantan Utara Nomor 1 Tahun 2024 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah; 2. Peraturan Gubernur Kalimantan Utara Nomor 25 Tahun 2024 tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Daerah Kalimantan Utara Nomor 1 Tahun 2024 tentang Pajak Daerah dan Retribusi

		Daerah.
5	Produk Layanan	1. Surat Ketetapan Pajak Daerah (SKPD) 2. Surat Tanda Kendaraan Bermotor (STNK) 3. Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (TNKB) 4. Bukti Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB) 5. Stiker SWDKLLJ
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	1. Ruang Konsultasi / pengaduan 2. Kotak Saran 3. Email : 1) Bapenda : bapendaprovkaltara@gmail.com 2) UPTD Bulungan: uptbapendabulungan@gmail.com 3) UPTD Tarakan : uptbapendatarakan@gmail.com 4) UPTD KTT : uptbapendatanatidung@gmail.com 5) UPTD Malinau : uptbapendamalinau@gmail.com 6) UPTD Nunukan : uptbapendanunukan@gmail.com 4. WhatsApp Center 5. Instagram 6. Facebook 7. SP4N LAPOR

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. Peraturan Pemerintah Nnomor 76 Tahun 2020 tentang Jenis Dan Tarif Atas Penerimaan Negara Bukan Pajak Yang Berlaku Pada Kepolisian Negara Republik Indonesia 4. Perpres No. 5 Tahun 2015 Tentang Sistem Administrasi Manunggala Satu Atap (SAMSAT) 5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan. 6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. 7. Permenpan No. 4 Tahun 2023 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 29 Tahun 2022

		tentang Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik. 8. Permendagri Nomor 82 Tahun 2022 Tentang Dasar Pengenaan Pajak Kendaraan Bermotor, Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor dan Pajak Alat Berat Tahun 2022. 9. Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Utara No. 1 Tahun 2024 Tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah. 10. Peraturan Gubernur Kalimantan Utara No. 25 Tahun 2024 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah
2	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	1. Sarana Dalam melaksanakan tugas pelayanan kepada masyarakat sarana yang disediakan untuk menunjang pelayanan : 1) Gedung kantor dengan sarana sebagai berikut : a. Ruang Tunggu khusus prioritas b. Loker/Ruang Pelayanan c. Loker Layanan Informasi d. Ruang Pengaduan e. Ruang Arsip f. Ruang Merokok g. Ruang Laktasi 2) Halaman parkir umum dan halaman parkir difabel 3) Tempat cek fisik 4) Fasilitas umum yang meliputi : a. Meja Dan Kursi Untuk Umum b. Kursi Khusus Lansia, Penyandang Disabilitas Dan Wanita Hamil c. Tempat Bermain Anak d. Tempat Ibadah/Mushola e. Toilet f. Mesin Fotocopy Untuk Wajib Pajak g. Sarana Pengisian Baterai HP h. TV i. WIFI j. Kotak Saran k. Pojok Baca 5) Fasilitas khusus yang meliputi : a. <i>Closed Circuit Television</i> (CCTV) b. Alat Pemadam Kebakaran c. Genset 2. Prasarana Dalam rangka meningkatkan pelayanan kepada masyarakat prasarana yang disediakan untuk mendukung pelayanan antara lain :

		a. Pelayanan dengan metode FIFO (<i>First In First Out</i>) b. Informasi lainnya terkait layanan pajak.
3	Kompetensi Pelaksana	1. UPTD Bapenda Pendidikan Minimal D3 / S1, mengikuti pelatihan kesamsatan 2. Diltantas Polda Kaltara memiliki kemampuan dan keterampilan terkait layanan kesamsatan 3. PT. Jasa Raharja Tarakan memiliki kemampuan dan keterampilan terkait layanan kesamsatan.
4	Pengawas Internal	1. Kepala UPTD Bapenda 2. Kepala Seksi 3. Kasie STNK 4. Administrator Pelayanan
5	Jumlah Pelaksana	9 Orang
6	Jaminan Pelayanan	1. Sesuai dengan Standar Operasional Pelayanan (SOP) 2. BEBAS PUNGLI
7	Evaluasi Kinerja Pelayanan	Setiap 1 Bulan

2. Pelayanan Permohonan Keringanan Pajak Kendaraan Bermotor Bagi Penyandang Disabilitas

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

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	1. Identitas Diri Perorangan : Identitas diri (KTP Asli) yang sah dan bagi yang berhalangan melampirkan Surat Kuasa bermeterai (dengan melampirkan FC KTP yang memberi kuasa); 2. Membawa kelengkapan berkas sesuai dengan tujuan layanan yang dibutuhkan (persyaratan layanan pajak terdapat di poin selanjutnya).
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Wajib Pajak mengajukan surat permohonan keringanan pajak yang ditujukan kepada Kepala Bapenda melalui UPTD. Bapenda Kab/Kota.; 2. Petugas UPTD Bapenda Kabupaten/Kota melakukan peninjauan terhadap objek pajak Kendaraan Bermotor; 3. UPTD membuat telaahan staf kepada Kepala Bapenda Prov. Kaltara; 4. Penerbitan Surat Keputusan Disetujui atau Ditolak Keringanan Pajak bagi penyandang disabilitas ; 5. Petugas layanan menyampaikan kepada Wajib Pajak terbitnya surat keputusan melalui media elektronik maupun di Kantor Samsat.

3	Jangka Waktu Penyelesaian	Maksimal 7 Hari Kerja
4	Biaya / Tarif	Nilai PKB dan denda PKB sesuai dengan surat persetujuan Kepala Bapenda Prov. Kalimantan Utara
5	Produk Layanan	Surat Ketetapan Pajak Daerah (SKPD)
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	1. Ruang Konsultasi / pengaduan 2. Kotak Saran 3. Email 1) Bapenda : bapendaprovkaltara@gmail.com 2) UPTD Bulungan : uptbapendabulungan@gmail.com 3) UPTD Tarakan : uptbapendatarakan@gmail.com 4) UPTD KTT : uptbapendatanatidung@gmail.com 5) UPTD Malinau : uptbapendamalinau@gmail.com 6) UPTD Nunukan : uptbapendanunukan@gmail.com 4. WhatsApp Center 5. Instagram 6. Facebook 7. SP4N Lapor

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 Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah. 3. Peraturan Pemerintah Nnomor 76 Tahun 2020 tentang Jenis Dan Tarif Atas Penerimaan Negara Bukan Pajak Yang Berlaku Pada Kepolisian Negara Republik Indonesia 4. Perpres No. 5 Tahun 2015 Tentang Sistem Administrasi Manunggala Satu Atap (SAMSAT) 5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan. 6. Permenpan No. 4 Tahun 2023 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 29 Tahun 2022 tentang Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik. 7. Permenpan No. 17 Tahun 2020 Tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. 8. Permendagri Nomor 82 Tahun 2022 Tentang Dasar Pengenaan Pajak Kendaraan Bermotor,

		Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor dan Pajak Alat Berat Tahun 2022. 9. Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Utara No. 1 Tahun 2024 Tentang Pajak Daerah dan Retribusi
2	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	1. Sarana Dalam melaksanakan tugas pelayanan kepada masyarakat sarana yang disediakan untuk menunjang pelayanan : 1) Gedung kantor dengan sarana sebagai berikut : a. Ruang Tunggu b. Loker/Ruang Pelayanan c. Loker Layanan Informasi d. Ruang Pengaduan e. Ruang Arsip f. Ruang Merokok g. Ruang Laktasi 2) Halaman parkir umum dan halaman parkir difabel 3) Tempat cek fisik 4) Fasilitas umum yang meliputi : a. Meja Dan Kursi Untuk Umum b. Kursi Khusus Lansia, Penyandang Disabilitas Dan Wanita Hamil c. Tempat Bermain Anak d. Tempat Ibadah/Mushola e. Toilet f. Mesin Fotocopy Untuk Wajib Pajak g. Sarana Pengisian Baterai HP h. TV i. WIFI j. Kotak Saran k. Pojok Baca 5) Fasilitas khusus yang meliputi : a. <i>Closed Circuit Television</i> (CCTV) b. Alat Pemadam Kebakaran c. Genset 2. Prasarana Dalam rangka meningkatkan pelayanan kepada masyarakat prasarana yang disediakan untuk mendukung pelayanan antara lain : a. Pelayanan dengan metode FIFO (<i>First In First Out</i>) b. Informasi lainnya terkait layanan pajak.
3	Kompetensi Pelaksana	1. UPTD Bapenda Pendidikan Minimal D3 / S1, mengikuti pelatihan kesamsatan 2. Diltantas Polda Kaltara memiliki kemampuan dan keterampilan terkait layanan kesamsatan

		PT. Jasa Raharja Tarakan memiliki kemampuan dan keterampilan terkait layanan kesamsatan.
4	Pengawas Internal	1. Kepala UPTD Bapenda 2. Kepala Seksi 3. Kasie STNK 4. Administrator Pelayanan
5	Jumlah Pelaksana	9 Orang
6	Jaminan Pelayanan	1. Sesuai dengan Standar Operasional Pelayanan (SOP) 2. BEBAS PUNGLI
7	Evaluasi Kinerja Pelayanan	Setiap 1 Bulan

3. 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 Pelayanan	1. Identitas Diri 1) Perorangan : Identitas diri yang sah (KTP Asli) dan bagi yang berhalangan melampirkan Surat Kuasa bermeterai (FC KTP yang memberi kuasa); 2) Badan Hukum : Salinan Akta Pendirian, Keterangan Domisili, Surat Kuasa bermeterai ditandatangani oleh pimpinan dan dibubuhi cap Badan Hukum yang bersangkutan; 3) Instansi Pemerintah (termasuk BUMN dan BUMD) : Surat Tugas / Surat Kuasa Bermaterai dan ditandatangani oleh Pimpinan serta dibubuhi Cap Instansi yang bersangkutan. 2. Faktur Pembelian Kendaraan Bermotor; 3. 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	1. Pemilik Kendaraan membawa Kendaraan Bermotor standar beserta dokumen kelengkapan; 2. Wajib Pajak mengambil nomor antrian dan mengisi formulir pendaftaran; 3. Melakukan cek fisik Kendaraan Bermotor dengan membawa kendaraan bermotor; 4. Melakukan Register Nomor Polisi dan Nomor Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB); 5. Petugas Pendaftaran 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 atau Loker Pembayaran; 8. Petugas Kasir menyampaikan Struk Pembayaran Kepada Wajib Pajak di Loker Kasir atau Loker Pembayaran; 9. Wajib Pajak melakukan pembayaran; 10. Petugas Mencetak SKPD dan Memvalidasi; 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 60 menit
4	Biaya / Tarif	Nilai PKB, BBNKB, SWDKLLJ, STNK, BPKB dan TNKB terdapat pada tabel penetapan sesuai dengan : 1. Peraturan Daerah Kalimantan Utara Nomor 1 Tahun 2024 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah; 2. Peraturan Gubernur Kalimantan Utara Nomor 25 Tahun 2024 tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Daerah Kalimantan Utara Nomor 1 Tahun 2024 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah.
5	Produk Layanan	1. Surat Ketetapan Pajak Daerah (SKPD) 2. Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) 3. Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (TNKB) 4. Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB) 5. Stiker SWDKLLJ

6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	1. Ruang Konsultasi / pengaduan 2. Kotak Saran 3. Email 1) Bapenda : bapendaprovkaltara@gmail.com 2) UPTD Bulungan : uptbapendabulungan@gmail.com 3) UPTD Tarakan : uptbapendatarakan@gmail.com 4) UPTD KTT : uptbapendatanatidung@gmail.com 5) UPTD Malinau : uptbapendamalinau@gmail.com 6) UPTD Nunukan : uptbapendanunukan@gmail.com 4. WhatsApp Center 5. Instagram 6. Facebook 7. SP4N Lapor
---	---	--

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 Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah. 3. Peraturan Pemerintah Nnomor 76 Tahun 2020 tentang Jenis Dan Tarif Atas Penerimaan Negara Bukan Pajak Yang Berlaku Pada Kepolisian Negara Republik Indonesia 4. Perpres No. 5 Tahun 2015 Tentang Sistem Administrasi Manunggala Satu Atap (SAMSAT) 5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan. 6. Permenpan No. 4 Tahun 2023 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 29 Tahun 2022 tentang Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik. 7. Permenpan No. 17 Tahun 2020 Tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. 8. Permendagri Nomor 82 Tahun 2022 Tentang Dasar Pengenaan Pajak Kendaraan Bermotor, Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor dan Pajak Alat Berat Tahun 2022. 9. Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Utara No. 1 Tahun 2024 Tentang Pajak Daerah dan Retribusi

2	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	1. Sarana Dalam melaksanakan tugas pelayanan kepada masyarakat sarana yang disediakan untuk menunjang pelayanan : 1) Gedung kantor dengan sarana sebagai berikut : a. Ruang Tunggu b. Loker/Ruang Pelayanan c. Loker Layanan Informasi d. Ruang Pengaduan e. Ruang Arsip f. Ruang Merokok g. Ruang Laktasi 2) Halaman parkir umum dan halaman parkir difabel 3) Tempat cek fisik 4) Fasilitas umum yang meliputi : a. Meja Dan Kursi Untuk Umum b. Kursi Khusus Lansia, Penyandang Disabilitas Dan Wanita Hamil c. Tempat Bermain Anak d. Tempat Ibadah/Mushola e. Toilet f. Mesin Fotocopy Untuk Wajib Pajak g. Sarana Pengisian Baterai HP h. TV i. WIFI j. Kotak Saran k. Pojok Baca 5) Fasilitas khusus yang meliputi : a. <i>Closed Circuit Television</i> (CCTV) b. Alat Pemadam Kebakaran c. Genset 2. Prasarana Dalam rangka meningkatkan pelayanan kepada masyarakat prasarana yang disediakan untuk mendukung pelayanan antara lain : a. Pelayanan dengan metode FIFO (<i>First In First Out</i>) b. Informasi lainnya terkait layanan pajak.
3	Kompetensi Pelaksana	1. UPTD Bapenda Pendidikan Minimal D3 / S1, mengikuti pelatihan kesamsatan 2. Diltantas Polda Kaltara memiliki kemampuan dan keterampilan terkait layanan kesamsatan 3. PT. Jasa Raharja Tarakan memiliki kemampuan dan keterampilan terkait layanan kesamsatan.
4	Pengawas Internal	1. Kepala UPTD Bapenda 2. Kepala Seksi

		3. Kasie STNK Administrator Pelayanan
5	Jumlah Pelaksana	9 Orang
6	Jaminan Pelayanan	1. Sesuai dengan Standar Operasional Pelayanan (SOP) 2. BEBAS PUNGLI
7	Evaluasi Kinerja Pelayanan	Setiap 1 Bulan

4. Pelayanan Pajak Tahunan Dan Pengesahan STNK

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

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	1. Identitas Diri 1) Perorangan : Identitas diri yang sah (KTP Asli) dan bagi yang berhalangan melampirkan Surat Kuasa bermeterai (FC KTP yang memberi kuasa); 2) Badan Hukum : Salinan Akta Pendirian, Keterangan Domisili, Surat Kuasa bermeterai ditandatangani oleh pimpinan dan dibubuhi cap Badan Hukum yang bersangkutan; 3) Instansi Pemerintah (termasuk BUMN dan BUMD) : Surat Tugas / Surat Kuasa Bermaterai dan ditandatangani oleh Pimpinan serta dibubuhi Cap Instansi yang bersangkutan. 2. STNK Asli 3. SKPD Asli
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Wajib Pajak membawa persyaratan yang diperlukan; 2. Wajib Pajak mengambil nomor antrian dan mengisi formulir pendaftaran; 3. Petugas Pendaftaran menginput data Kendaraan dan Wajib Pajak; 4. Petugas melaksanakan otorisasi dan koreksi jika kendaraan Plat Kuning; 5. Petugas Penetapan melakukan proses penetapan dan mencetak struk penetapan. Struk penetapan diteruskan Loker Pembayaran; 6. Petugas Kasir menyampaikan Struk Pembayaran Kepada Wajib Pajak di Loker Pembayaran; 7. Wajib Pajak melakukan pembayaran; 8. Petugas mencetak SKPD dan memvalidasi; 9. Petugas mencetak STNK dan memvalidasi;

		10. Wajib Pajak melakukan pengambilan SKPD, STNK dan Stiker SWDKLLJ di Loker Penyerahan.
3	Jangka Waktu Penyelesaian	Maksimal 5 Menit
4	Biaya / Tarif	Nilai PKB dan SWDKLLJ pada tabel penetapan. Sesuai dengan : 1. Peraturan Daerah Kalimantan Utara Nomor 1 Tahun 2024 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah; 2. Peraturan Gubernur Kalimantan Utara Nomor 25 Tahun 2024 tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Daerah Kalimantan Utara Nomor 1 Tahun 2024 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah.
5	Produk Layanan	1. Surat Ketetapan Pajak Daerah (SKPD) 2. Pengesahan Surat Tanda Kendaraan Bermotor (STNK) 3. Stiker SWDKLLJ
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	1. Ruang Konsultasi / pengaduan 2. Kotak Saran 3. Email 1) Bapenda : bapendaprovkaltara@gmail.com 2) UPTD Bulungan : uptbapendabulungan@gmail.com 3) UPTD Tarakan : uptbapendatarakan@gmail.com 4) UPTD KTT : uptbapendatanatidung@gmail.com 5) UPTD Malinau : uptbapendamalinau@gmail.com 6) UPTD Nunukan : uptbapendanunukan@gmail.com 4. WhatsApp Center 5. Instagram 6. Facebook 7. SP4N Lapor

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 Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah. 3. Peraturan Pemerintah Nnomor 76 Tahun 2020 tentang Jenis Dan Tarif Atas Penerimaan Negara Bukan Pajak Yang Berlaku Pada Kepolisian Negara Republik Indonesia 4. Perpres No. 5 Tahun 2015 Tentang Sistem Administrasi Manunggala Satu Atap (SAMSAT) 5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 Tentang

		Pedoman Standar Pelayanan. 6. Permenpan No. 4 Tahun 2023 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 29 Tahun 2022 tentang Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik. 7. Permenpan No. 17 Tahun 2020 Tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. 8. Permendagri Nomor 82 Tahun 2022 Tentang Dasar Pengenaan Pajak Kendaraan Bermotor, Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor dan Pajak Alat Berat Tahun 2022. 9. Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Utara No. 1 Tahun 2024 Tentang Pajak Daerah dan Retribusi
2	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	1. Sarana Dalam melaksanakan tugas pelayanan kepada masyarakat sarana yang disediakan untuk menunjang pelayanan : 1) Gedung kantor dengan sarana sebagai berikut : a. Ruang Tunggu b. Loker/Ruang Pelayanan c. Loker Layanan Informasi d. Ruang Pengaduan e. Ruang Arsip f. Ruang Merokok g. Ruang Laktasi 2) Halaman parkir umum dan halaman parkir difabel 3) Tempat cek fisik 4) Fasilitas umum yang meliputi : a. Meja Dan Kursi Untuk Umum b. Kursi Khusus Lansia, Penyandang Disabilitas Dan Wanita Hamil c. Tempat Bermain Anak d. Tempat Ibadah/Mushola e. Toilet f. Mesin Fotocopy Untuk Wajib Pajak g. Sarana Pengisian Baterai HP h. TV i. WIFI j. Kotak Saran k. Pojok Baca 5) Fasilitas khusus yang meliputi : a. <i>Closed Circuit Television</i> (CCTV) b. Alat Pemadam Kebakaran c. Genset

		2. Prasarana Dalam rangka meningkatkan pelayanan kepada masyarakat prasarana yang disediakan untuk mendukung pelayanan antara lain : a. Pelayanan dengan metode FIFO (<i>First In First Out</i>) b. Informasi lainnya terkait layanan pajak.
3	Kompetensi Pelaksana	1. UPTD Bapenda Pendidikan Minimal D3 / S1, mengikuti pelatihan kesamsatan 2. Diltantas Polda Kaltara memiliki kemampuan dan keterampilan terkait layanan kesamsatan 4. PT. Jasa Raharja Tarakan memiliki kemampuan dan keterampilan terkait layanan kesamsatan.
4	Pengawas Internal	1. Kepala UPTD Bapenda 2. Kepala Seksi 3. Kasie STNK Administrator Pelayanan
5	Jumlah Pelaksana	9 Orang
6	Jaminan Pelayanan	1. Sesuai dengan Standar Operasional Pelayanan (SOP) 2. BEBAS PUNGLI
7	Evaluasi Kinerja Pelayanan	Setiap 1 Bulan

5. Pelayanan Pajak Tahunan Dan Perpanjangan STNK 5 Tahun

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

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	1. Identitas Diri 1) Perorangan : Identitas diri yang sah (KTP Asli) dan bagi yang berhalangan melampirkan Surat Kuasa bermeterai (FC KTP yang memberi kuasa); 2) Badan Hukum : Salinan Akta Pendirian, Keterangan Domisili, Surat Kuasa bermeterai ditandatangani oleh pimpinan dan dibubuhi cap Badan Hukum yang bersangkutan; 3) Instansi Pemerintah (termasuk BUMN dan BUMD) : Surat Tugas / Surat Kuasa Bermaterai dan ditandatangani oleh Pimpinan serta dibubuhi Cap Instansi yang bersangkutan. 2. STNK Asli 3. SKPD Asli 4. BPKB Asli

		4. Bukti Hasil Pemeriksaan Fisik Kendaraan Bermotor
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Pemilik Kendaraan membawa Kendaraan Bermotor beserta dokumen kelengkapan; 2. Wajib Pajak mengambil nomor antrian dan mengisi formulir pendaftaran; 3. Petugas melakukan cek fisik kendaraan; 4. Proses registrasi Nopol; 5. Petugas pendaftaran 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 atau loket pembayaran; 8. Petugas Kasir menyampaikan Struk Pembayaran Kepada Wajib Pajak di Loket Kasir; 9. Wajib Pajak melakukan pembayaran di Loket kasir; 10. Petugas Mencetak SKPD dan Memvalidasi; 11. Petugas Mencetak STNK dan Memvalidasi ; 12. Wajib Pajak melakukan pengambilan SKPD, STNK dan Stiker SWDKLLJ di Loket Penyerahan; 11. Petugas Mencetak Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (TNKB) dan menyerahkan kepada Wajib Pajak.
3	Jangka Waktu Penyelesaian	Maksimal 20 Menit
4	Biaya / Tarif	Nilai PKB, BBNKB, SWDKLLJ, STNK dan TNKB terdapat pada tabel penetapan. Sesuai dengan : 1. Peraturan Daerah Kalimantan Utara Nomor 1 Tahun 2024 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah; 2. Peraturan Gubernur Kalimantan Utara Nomor 25 Tahun 2024 tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Daerah Kalimantan Utara Nomor 1 Tahun 2024 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah.
5	Produk Layanan	1. Surat Ketetapan Pajak Daerah (SKPD) 2. Surat Tanda Kendaraan Bermotor (STNK) 3. Stiker SWDKLLJ 4. Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (TNKB)
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	1. Ruang Konsultasi / Pengaduan 2. Kotak Saran 3. Email 1) Bapenda : bapendaprovkaltara@gmail.com 2) UPTD Bulungan : uptbapendabulungan@gmail.com 3) UPTD Tarakan : uptbapendatarakan@gmail.com 4) UPTD KTT : uptbapendatanatidung@gmail.com

		5) UPTD Malinau : uptbapendamalinau@gmail.com 6) UPTD Nunukan : uptbapendanunukan@gmail.com 4. WhatsApp Center 5. Instagram 6. Facebook 7. SP4N Lapor
--	--	--

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 Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah. 3. Peraturan Pemerintah Nnomor 76 Tahun 2020 tentang Jenis Dan Tarif Atas Penerimaan Negara Bukan Pajak Yang Berlaku Pada Kepolisian Negara Republik Indonesia 4. Perpres No. 5 Tahun 2015 Tentang Sistem Administrasi Manunggala Satu Atap (SAMSAT) 5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan. 6. Permenpan No. 4 Tahun 2023 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 29 Tahun 2022 tentang Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik. 7. Permenpan No. 17 Tahun 2020 Tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. 8. Permendagri Nomor 82 Tahun 2022 Tentang Dasar Pengenaan Pajak Kendaraan Bermotor, Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor dan Pajak Alat Berat Tahun 2022. 9. Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Utara No. 1 Tahun 2024 Tentang Pajak Daerah dan Retribusi
2	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	1. Sarana Dalam melaksanakan tugas pelayanan kepada masyarakat sarana yang disediakan untuk menunjang pelayanan : 1) Gedung kantor dengan sarana sebagai berikut: a. Ruang Tunggu b. Loker/Ruang Pelayanan c. Loker Layanan Informasi

		d. Ruang Pengaduan e. Ruang Arsip f. Ruang Merokok g. Ruang Laktasi 2) Halaman parkir umum dan halaman parkir difabel 3) Tempat cek fisik 4) Fasilitas umum yang meliputi : a. Meja Dan Kursi Untuk Umum b. Kursi Khusus Lansia, Penyandang Disabilitas Dan Wanita Hamil c. Tempat Bermain Anak d. Tempat Ibadah/Mushola e. Toilet f. Mesin Fotocopy Untuk Wajib Pajak g. Sarana Pengisian Baterai HP h. TV i. WIFI j. Kotak Saran k. Pojok Baca 5) Fasilitas khusus yang meliputi : a. <i>Closed Circuit Television</i> (CCTV) b. Alat Pemadam Kebakaran c. Genset 2. Prasarana Dalam rangka meningkatkan pelayanan kepada masyarakat prasarana yang disediakan untuk mendukung pelayanan antara lain : a. Pelayanan dengan metode FIFO (<i>First In First Out</i>) b. Informasi lainnya terkait layanan pajak.
3	Kompetensi Pelaksana	1. UPTD Bapenda Pendidikan Minimal D3 / S1, mengikuti pelatihan kesamsatan 2. Diltantas Polda Kaltara memiliki kemampuan dan keterampilan terkait layanan kesamsatan 3. PT. Jasa Raharja Tarakan memiliki kemampuan dan keterampilan terkait layanan kesamsatan.
4	Pengawas Internal	1. Kepala UPTD Bapenda 2. Kepala Seksi 3. Kasie STNK 4. Administrator Pelayanan
5	Jumlah Pelaksana	9 Orang
6	Jaminan Pelayanan	1. Sesuai dengan Standar Operasional Pelayanan (SOP) 2. BEBAS PUNGLI
7	Evaluasi Kinerja Pelayanan	Setiap 1 Bulan

6. 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 Pelayanan	1. Identitas Diri 1) Perorangan : Identitas diri yang sah (KTP Asli) dan bagi yang berhalangan melampirkan Surat Kuasa bermeterai (FC KTP yang memberi kuasa); 2) Badan Hukum : Salinan Akta Pendirian, Keterangan Domisili, Surat Kuasa bermeterai ditandatangani oleh pimpinan dan dibubuhi cap Badan Hukum yang bersangkutan; 3) 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. Kuitansi Pembelian yang bermaterai
2.	Sistem, Mekanisme Dan Prosedur	1. Pemilik Kendaraan membawa Kendaraan Bermotor beserta dokumen kelengkapan; 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 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 kasir atau loket pembayaran; 9. Wajib Pajak melakukan pembayaran di Loker Pembayaran; 10. Petugas mencetak SKPD dan memvalidasi; 11. Petugas mencetak STNK dan memvalidasi ; 12. Wajib Pajak melakukan pengambilan SKPD,STNK dan Stiker SWDKLLJ di Loker

		Penyerahan. 13. Petugas Mencetak Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (TNKB) jika STNK telah Jatuh Tempo, dan menyerahkan kepada Wajib Pajak
3	Jangka Waktu Penyelesaian	Maksimal 20 menit
4	Biaya / Tarif	Nilai PKB, BBNKB, SWDKLLJ, TNKB, STNK dan BPKB terdapat pada tabel penetapan. Sesuai dengan: 1. Peraturan Daerah Kalimantan Utara Nomor 1 Tahun 2024 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah; 2. Peraturan Gubernur Kalimantan Utara Nomor 25 Tahun 2024 tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Daerah Kalimantan Utara Nomor 1 Tahun 2024 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah.
5	Produk Layanan	1. Surat Ketetapan Pajak Daerah (SKPD) 2. Surat Tanda Kendaraan Bermotor (STNK) 3. Stiker SWDKLLJ 4. Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (TNKB) 5. Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB)
6	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	1. Ruang Konsultasi / pengaduan 2. Kotak Saran 3. Email 1) Bapenda : bapendaprovkaltara@gmail.com 2) UPTD Bulungan : uptbapendabulungan@gmail.com 3) UPTD Tarakan : uptbapendatarakan@gmail.com 4) UPTD KTT : uptbapendatanatidung@gmail.com 5) UPTD Malinau : uptbapendamalinau@gmail.com 6) UPTD Nunukan : uptbapendanunukan@gmail.com 4. WhatsApp Center 5. Instagram 6. Facebook 7. SP4N Lapor

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 Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah. 3. Peraturan Pemerintah Nnomor 76 Tahun 2020

		tentang Jenis Dan Tarif Atas Penerimaan Negara Bukan Pajak Yang Berlaku Pada Kepolisian Negara Republik Indonesia 4. Perpres No. 5 Tahun 2015 Tentang Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) 5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan. 6. Permenpan No. 4 Tahun 2023 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 29 Tahun 2022 tentang Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik. 7. Permenpan No. 17 Tahun 2020 Tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. 8. Permendagri Nomor 82 Tahun 2022 Tentang Dasar Pengenaan Pajak Kendaraan Bermotor, Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor dan Pajak Alat Berat Tahun 2022. 9. Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Utara No. 1 Tahun 2024 Tentang Pajak Daerah dan Retribusi
2	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	1. Sarana Dalam melaksanakan tugas pelayanan kepada masyarakat sarana yang disediakan untuk menunjang pelayanan : 1) Gedung kantor dengan sarana sebagai berikut: a. Ruang Tunggu b. Loker/Ruang Pelayanan c. Loker Layanan Informasi d. Ruang Pengaduan e. Ruang Arsip f. Ruang Merokok g. Ruang Laktasi 2) Halaman parkir umum dan halaman parkir difabel 3) Tempat cek fisik 4) Fasilitas umum yang meliputi : a. Meja Dan Kursi Untuk Umum b. Kursi Khusus Lansia, Penyandang Disabilitas Dan Wanita Hamil c. Tempat Bermain Anak d. Tempat Ibadah/Mushola e. Toilet f. Mesin Fotocopy Untuk Wajib Pajak g. Sarana Pengisian Baterai HP h. TV

		i. WIFI j. Kotak Saran k. Pojok Baca 5) Fasilitas khusus yang meliputi : a. <i>Closed Circuit Television</i> (CCTV) b. Alat Pemadam Kebakaran c. Genset 2. Prasarana Dalam rangka meningkatkan pelayanan kepada masyarakat prasarana yang disediakan untuk mendukung pelayanan antara lain : a. Pelayanan dengan metode FIFO (<i>First In First Out</i>) b. Informasi lainnya terkait layanan pajak.
3	Kompetensi Pelaksana	1. UPTD Bapenda Pendidikan Minimal D3 / S1, mengikuti pelatihan kesamsatan 2. Diltantas Polda Kaltara memiliki kemampuan dan keterampilan terkait layanan kesamsatan 3. PT. Jasa Raharja Tarakan memiliki kemampuan dan keterampilan terkait layanan kesamsatan.
4	Pengawas Internal	1. Kepala UPTD Bapenda 2. Kepala Seksi 3. Kasie STNK 4. Administrator Pelayanan
5	Jumlah Pelaksana	9 Orang
6	Jaminan Pelayanan	1. Sesuai dengan Standar Operasional Pelayanan (SOP) 2. BEBAS PUNGLI
7	Evaluasi Kinerja Pelayanan	Setiap 1 Bulan

7 Pelayanan STNK dan SKPD Rusak / Hilang (Duplikat)

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

No	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan Pelayanan	1. Identitas Diri 1) Perorangan : Identitas diri yang sah (KTP Asli) dan bagi yang berhalangan melampirkan Surat Kuasa bermeterai (FC KTP yang memberi kuasa); 2) Badan Hukum : Salinan Akta Pendirian, Keterangan Domisili, Surat Kuasa bermeterai ditandatangani oleh pimpinan dan dibubuhi cap Badan Hukum yang bersangkutan; 3) 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 (pengambilan di Satlantas) 4. Surat keterangan kehilangan dari kepolisian
2.	Sistem, Mekanisme Dan Prosedur	1. Pemilik Kendaraan membawa Kendaraan Bermotor beserta dokumen kelengkapan; 2. Wajib Pajak mengambil nomor antrean, formulir pendaftaran, mengisi formulir dan menyerahkan ke Loker Pendaftaran; 3. Petugas Melakukan Cek Fisik Kendaraan; 4. Petugas Pendaftaran menginput data Kendaraan dan Wajib Pajak; 5. Petugas melaksanakan otorisasi dan koreksi jika kendaraan Plat 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 memvalidasi; 10. Petugas mencetak STNK dan memvalidasi; 11. Wajib Pajak melakukan pengambilan SKPD, STNK dan Stiker SWDKLLJ di Loker Penyerahan;
3	Jangka Waktu Penyelesaian	Maksimal 20 menit
4	Biaya / Tarif	Nilai PKB, BBNKB, SWDKLLJ dan STNK terdapat pada tabel penetapan. Sesuai dengan : 1. Peraturan Daerah Kalimantan Utara Nomor 1 Tahun 2024 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah; 2. Peraturan Gubernur Kalimantan Utara Nomor 25 Tahun 2024 tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Daerah Kalimantan Utara Nomor 1 Tahun 2024 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah
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

		1) Bapenda : bapendaprovkaltara@gmail.com 2) UPTD Bulungan : uptbapendabulungan@gmail.com 3) UPTD Tarakan : uptbapendatarakan@gmail.com 4) UPTD KTT : uptbapendatanatidung@gmail.com 5) UPTD Malinau : uptbapendamalinau@gmail.com 6) UPTD Nunukan : uptbapendanunukan@gmail.com 4. WhatsApp Center 5. Instagram 6. Facebook 7. SP4N Laporan
--	--	---

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 Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah. 3. Peraturan Pemerintah Nnomor 76 Tahun 2020 tentang Jenis Dan Tarif Atas Penerimaan Negara Bukan Pajak Yang Berlaku Pada Kepolisian Negara Republik Indonesia 4. Perpres No. 5 Tahun 2015 Tentang Sistem Administrasi Manunggala Satu Atap (SAMSAT) 5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan. 6. Permenpan No. 4 Tahun 2023 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 29 Tahun 2022 tentang Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik. 7. Permenpan No. 17 Tahun 2020 Tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. 8. Permendagri Nomor 82 Tahun 2022 Tentang Dasar Pengenaan Pajak Kendaraan Bermotor, Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor dan Pajak Alat Berat Tahun 2022. 9. Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Utara No. 1 Tahun 2024 Tentang Pajak Daerah dan Retribusi
2	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	1. Sarana Dalam melaksanakan tugas pelayanan kepada masyarakat sarana yang disediakan untuk menunjang pelayanan :

		1) Gedung kantor dengan sarana sebagai berikut: a. Ruang Tunggu b. Loker/Ruang Pelayanan c. Loker Layanan Informasi d. Ruang Pengaduan e. Ruang Arsip f. Ruang Merokok g. Ruang Laktasi 2) Halaman parkir umum dan halaman parkir difabel 3) Tempat cek fisik 4) Fasilitas umum yang meliputi : a. Meja Dan Kursi Untuk Umum b. Kursi Khusus Lansia, Penyandang Disabilitas Dan Wanita Hamil c. Tempat Bermain Anak d. Tempat Ibadah/Mushola e. Toilet f. Mesin Fotocopy Untuk Wajib Pajak g. Sarana Pengisian Baterai HP h. TV i. WIFI j. Kotak Saran k. Pojok Baca 5) Fasilitas khusus yang meliputi : a. <i>Closed Circuit Television</i> (CCTV) b. Alat Pemadam Kebakaran c. Genset 2. Prasarana Dalam rangka meningkatkan pelayanan kepada masyarakat prasarana yang disediakan untuk mendukung pelayanan antara lain : a. Pelayanan dengan metode FIFO (<i>First In First Out</i>) b. Informasi lainnya terkait layanan pajak.
3	Kompetensi Pelaksana	1. UPTD Bapenda Pendidikan Minimal D3 / S1, mengikuti pelatihan kesamsatan 2. Diltantas Polda Kaltara memiliki kemampuan dan keterampilan terkait layanan kesamsatan 3. PT. Jasa Raharja Tarakan memiliki kemampuan dan keterampilan terkait layanan kesamsatan.
4	Pengawas Internal	1. Kepala UPTD Bapenda 2. Kepala Seksi 3. Kasie STNK 4. Administrator Pelayanan
5	Jumlah Pelaksana	9 Orang
6	Jaminan Pelayanan	1. Sesuai dengan Standar Operasional Pelayanan (SOP) 2. BEBAS PUNGLI

7	Evaluasi Kinerja Pelayanan	Setiap 1 Bulan
---	----------------------------	----------------

8 Pelayanan Ganti Nomor Polisi (Nopol)

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

No	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan Pelayanan	Identitas Diri 1. Perorangan : Identitas diri yang sah (KTP Asli) dan bagi yang berhalangan melampirkan Surat Kuasa bermeterai (FC KTP yang memberi kuasa); 2. Badan Hukum : Salinan Akta Pendirian, Keterangan Domisili, Surat Kuasa bermeterai ditandatangani oleh pimpinan dan dibubuhi cap Badan Hukum yang bersangkutan; 3. Instansi Pemerintah (termasuk BUMN dan BUMD): Surat Tugas / Surat Kuasa Bermaterai dan ditandatangani oleh Pimpinan serta dibubuhi Cap Instansi yang bersangkutan. 4. Bukti hasil Pemeriksaan Fisik Kendaraan Bermotor 5. SKPD Asli 6. STNK Asli 7. BPKB Asli
2.	Sistem, Mekanisme Dan Prosedur	1. Pemilik Kendaraan Membawa Kendaraan Bermotor Beserta Dokumen Kelengkapan; 2. Melakukan Pendaftaran, Mengisi Formulir Dan Menyerahkan Ke Loker Pendaftaran; 3. Petugas Melakukan Cek Fisik Kendaraan; 4. Proses Registrasi Nomor Polisi; 5. Petugas Pendaftaran Menginput Data Kendaraan Dan Wajib Pajak; 6. Petugas Melaksanakan Otorisasi Dan Koreksi Jika Kendaraan Plat 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 Memvalidasi; 11. Petugas Mencetak STNK Dan Memvalidasi ; 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	Nilai PKB, BBNKB, SWDKLLJ, STNK dan TNKB terdapat pada tabel penetapan. Sesuai dengan : 1. Peraturan Daerah Kalimantan Utara Nomor 1 Tahun 2024 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah; 2. Peraturan Gubernur Kalimantan Utara Nomor 25 Tahun 2024 tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Daerah Kalimantan Utara Nomor 1 Tahun 2024 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah.
5	Produk Layanan	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	1. Ruang Konsultasi / pengaduan 2. Kotak Saran 3. Email 1) Bapenda : bapendaprovkaltara@gmail.com 2) UPTD Bulungan : uptbapendabulungan@gmail.com 3) UPTD Tarakan : uptbapendatarakan@gmail.com 4) UPTD KTT : uptbapendatanatidung@gmail.com 5) UPTD Malinau : uptbapendamalinau@gmail.com 6) UPTD Nunukan : uptbapendanunukan@gmail.com 4. WhatsApp Center 5. Instagram 6. Facebook 7. SP4N Lapor

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. Peraturan Pemerintah Nomor 76 Tahun 2020 tentang Jenis Dan Tarif Atas Penerimaan Negara Bukan Pajak Yang Berlaku Pada Kepolisian Negara Republik Indonesia 4. Perpres No. 5 Tahun 2015 Tentang Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) 5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur

		Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan. 6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. 7. Permenpan No. 4 Tahun 2023 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 29 Tahun 2022 tentang Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik. 8. Permendagri Nomor 82 Tahun 2022 Tentang Dasar Pengenaan Pajak Kendaraan Bermotor, Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor dan Pajak Alat Berat Tahun 2022. 9. Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Utara No. 1 Tahun 2024 Tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah. 10. Peraturan Gubernur Kalimantan Utara No. 25 Tahun 2024 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah
2	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	1. Sarana Dalam melaksanakan tugas pelayanan kepada masyarakat sarana yang disediakan untuk menunjang pelayanan : 1) Gedung kantor dengan sarana sebagai berikut : a. Ruang Tunggu khusus prioritas b. Loker/Ruang Pelayanan c. Loker Layanan Informasi d. Ruang Pengaduan e. Ruang Arsip f. Ruang Merokok g. Ruang Laktasi 2) Halaman parkir umum dan halaman parkir difabel 3) Tempat cek fisik 4) Fasilitas umum yang meliputi : a. Meja Dan Kursi Untuk Umum b. Kursi Khusus Lansia, Penyandang Disabilitas Dan Wanita Hamil c. Tempat Bermain Anak d. Tempat Ibadah/Mushola e. Toilet f. Mesin Fotocopy Untuk Wajib Pajak g. Sarana Pengisian Baterai HP

		h. TV i. WIFI j. Kotak Saran k. Pojok Baca 5) Fasilitas khusus yang meliputi : a. <i>Closed Circuit Television</i> (CCTV) b. Alat Pemadam Kebakaran c. Genset 2. Prasarana Dalam rangka meningkatkan pelayanan kepada masyarakat prasarana yang disediakan untuk mendukung pelayanan antara lain : a. Pelayanan dengan metode FIFO (<i>First In First Out</i>) b. Informasi lainnya terkait layanan pajak.
3	Kompetensi Pelaksana	1. UPTD Bapenda Pendidikan Minimal D3 / S1, mengikuti pelatihan kesamsatan 2. Diltantas Polda Kaltara memiliki kemampuan dan keterampilan terkait layanan kesamsatan 3. PT. Jasa Raharja Tarakan memiliki kemampuan dan keterampilan terkait layanan kesamsatan.
4	Pengawas Internal	1. Kepala UPTD Bapenda 2. Kepala Seksi 3. Kasie STNK 4. Administrator Pelayanan
5	Jumlah Pelaksana	9 Orang
6	Jaminan Pelayanan	1. Sesuai dengan Standar Operasional Pelayanan (SOP) 2. BEBAS PUNGLI
7	Evaluasi Kinerja Pelayanan	Setiap 1 Bulan

9 Pelayanan Ubah Warna Kendaraan Bermotor

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

No	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan Pelayanan	Identitas Diri 1. Perorangan : Identitas diri yang sah (KTP Asli) dan bagi yang berhalangan melampirkan Surat Kuasa bermeterai (FC KTP yang memberi kuasa); 2. Badan Hukum : Salinan Akta Pendirian, Keterangan Domisili, Surat Kuasa bermeterai ditandatangani oleh pimpinan dan dibubuhi cap Badan Hukum yang bersangkutan; 3. Instansi Pemerintah (termasuk BUMN dan BUMD) : Surat Tugas / Surat Kuasa Bermaterai dan ditandatangani oleh Pimpinan serta

		dibubuhi Cap Instansi yang bersangkutan. 4. Bukti hasil Pemeriksaan Fisik Kendaraan Bermotor 5. SKPD Asli 6. STNK Asli 7. BPKB Asli 8. Surat keterangan bengkel resmi berbadan hukum
2	Sistem, Mekanisme Dan Prosedur	1. Pemilik Kendaraan membawa Kendaraan Bermotor beserta dokumen kelengkapan; 2. Wajib Pajak mengambil nomor antrean, formulir pendaftaran, mengisi formulir dan menyerahkan ke Loker Pendaftaran; 3. Petugas Melakukan Cek Fisik Kendaraan; 4. Petugas Pendaftaran menginput data Kendaraan dan Wajib Pajak; 5. Petugas melaksanakan otorisasi dan koreksi jika kendaraan Plat 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 memvalidasi; 10. Petugas mencetak STNK dan memvalidasi ; 11. Wajib Pajak melakukan pengambilan SKPD, STNK dan Stiker SWDKLLJ di Loker Penyerahan;
3.	Jangka Waktu	Maksimal 20 Menit
4.	Biaya Tarif	Nilai PKB, BBNKB, STNK dan SWDKLL terdapat pada tabel Penetapan. Sesuai dengan : 1. Peraturan Daerah Kalimantan Utara Nomor 1 Tahun 2024 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah; 2. Peraturan Gubernur Kalimantan Utara Nomor 25 Tahun 2024 tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Daerah Kalimantan Utara Nomor 1 Tahun 2024 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah.
5.	Produk Layanan	1. Surat Ketetapan Pajak Daerah (SKPD) 2. Surat Tanda Kendaraan Bermotor (STNK) 3. Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB) 4. Stiker SWDKLLJ
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	1. Ruang Konsultasi / pengaduan 2. Kotak Saran 3. Email 1) Bapenda : bapendaprovkaltara@gmail.com 2) UPTD Bulungan : uptbapendabulungan@gmail.com

		3) UPTD Tarakan : uptbapendatarakan@gmail.com 4) UPTD KTT : uptbapendatanatidung@gmail.com 5) UPTD Malinau : uptbapendamalinau@gmail.com 6) UPTD Nunukan : uptbapendanunukan@gmail.com 4. WhatsApp Center 5. Instagram 6. Facebook 7. SP4N Lapor
--	--	---

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. Peraturan Pemerintah Nomor 76 Tahun 2020 tentang Jenis Dan Tarif Atas Penerimaan Negara Bukan Pajak Yang Berlaku Pada Kepolisian Negara Republik Indonesia 4. Perpres No. 5 Tahun 2015 Tentang Sistem Administrasi Manunggala Satu Atap (SAMSAT) 5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan. 6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. 7. Permenpan No. 4 Tahun 2023 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 29 Tahun 2022 tentang Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik. 8. Permendagri Nomor 82 Tahun 2022 Tentang Dasar Pengenaan Pajak Kendaraan Bermotor, Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor dan Pajak Alat Berat Tahun 2022. 9. Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Utara No. 1 Tahun 2024 Tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah. 10. Peraturan Gubernur Kalimantan Utara No. 25 Tahun 2024 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah

2	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	1. Sarana Dalam melaksanakan tugas pelayanan kepada masyarakat sarana yang disediakan untuk menunjang pelayanan : 1) Gedung kantor dengan sarana sebagai berikut : a. Ruang Tunggu khusus prioritas b. Loker/Ruang Pelayanan c. Loker Layanan Informasi d. Ruang Pengaduan e. Ruang Arsip f. Ruang Merokok g. Ruang Laktasi 2) Halaman parkir umum dan halaman parkir difabel 3) Tempat cek fisik 4) Fasilitas umum yang meliputi : a. Meja Dan Kursi Untuk Umum b. Kursi Khusus Lansia, Penyandang Disabilitas Dan Wanita Hamil c. Tempat Bermain Anak d. Tempat Ibadah/Mushola e. Toilet f. Mesin Fotocopy Untuk Wajib Pajak g. Sarana Pengisian Baterai HP h. TV i. WIFI j. Kotak Saran k. Pojok Baca 5) Fasilitas khusus yang meliputi : a. <i>Closed Circuit Television</i> (CCTV) b. Alat Pemadam Kebakaran c. Genset 2. Prasarana Dalam rangka meningkatkan pelayanan kepada masyarakat prasarana yang disediakan untuk mendukung pelayanan antara lain : a. Pelayanan dengan metode FIFO (<i>First In First Out</i>) b. Informasi lainnya terkait layanan pajak.
3	Kompetensi Pelaksana	1. UPTD Bapenda Pendidikan Minimal D3 / S1, mengikuti pelatihan kesamsatan 2. Diltantas Polda Kaltara memiliki kemampuan dan keterampilan terkait layanan kesamsatan 3. PT. Jasa Raharja Tarakan memiliki kemampuan dan keterampilan terkait layanan kesamsatan.
4	Pengawas Internal	1. Kepala UPTD Bapenda 2. Kepala Seksi 3. Kasie STNK

		4. Administrator Pelayanan
5	Jumlah Pelaksana	9 Orang
6	Jaminan Pelayanan	1. Sesuai dengan Standar Operasional Pelayanan (SOP) 2. BEBAS PUNGLI
7	Evaluasi Kinerja Pelayanan	Setiap 1 Bulan

10 Pelayanan Ubah Bentuk Kendaraan Bermotor

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

No	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	1. Identitas Diri 1) Perorangan : Identitas diri yang sah (KTP Asli) dan bagi yang berhalangan melampirkan Surat Kuasa bermeterai (FC KTP yang memberi kuasa); 2) Badan Hukum : Salinan Akta Pendirian, Keterangan Domisili, Surat Kuasa bermeterai ditandatangani oleh pimpinan dan dibubuhi cap Badan Hukum yang bersangkutan; 3) 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 Ubah Bentuk dari perusahaan Karoseri / Bengkel yang telah memiliki ijin yang sah dari Agen Tunggal Pemegang Merk (ATPM) 7. Surat Rekomendasi dari Dinas Perhubungan (Khusus Rubah Bentuk)
2	Sistem, Mekanisme Dan Prosedur	1. Pemilik Kendaraan membawa Kendaraan Bermotor beserta dokumen kelengkapan 2. Wajib Pajak mengambil nomor antrian, formulir pendaftaran, mengisi formulir dan menyerahkan ke Loker Pendaftaran. 3. Petugas Melakukan Cek Fisik Kendaraan 4. Petugas Pendaftaran menginput data Kendaraan dan Wajib Pajak 5. Petugas melaksanakan otorisasi dan koreksi jika kendaraan Plat 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 Memvalidasi 10. Petugas Mencetak STNK dan Memvalidasi 11. Wajib Pajak melakukan pengambilan SKPD, STNK, TNKB 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	Nilai PKB, BBNKB, SWDKLLJ, TNKB terdapat pada tabel penetapan. Sesuai dengan : 1. Peraturan Daerah Kalimantan Utara Nomor 1 Tahun 2024 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah; 2. Peraturan Gubernur Kalimantan Utara Nomor 25 Tahun 2024 tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Daerah Kalimantan Utara Nomor 1 Tahun 2024 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah.
5	Produk Layanan	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	1. Ruang Konsultasi / pengaduan 2. Kotak Saran 3. Email 1) Bapenda : bapendaprovkaltara@gmail.com 2) UPTD Bulungan : uptbapendabulungan@gmail.com 3) UPTD Tarakan : uptbapendatarakan@gmail.com 4) UPTD KTT : uptbapendatanatidung@gmail.com 5) UPTD Malinau : uptbapendamalinau@gmail.com 6) UPTD Nunukan : uptbapendanunukan@gmail.com 4. WhatsApp Center 5. Instagram 6. Facebook 7. SP4N Lapor

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. Peraturan Pemerintah Nomor 76 Tahun 2020 tentang Jenis Dan Tarif Atas Penerimaan Negara Bukan Pajak Yang Berlaku Pada Kepolisian Negara Republik Indonesia 4. Perpres No. 5 Tahun 2015 Tentang Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) 5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan. 6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. 7. Permenpan No. 4 Tahun 2023 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 29 Tahun 2022 tentang Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik. 8. Permendagri Nomor 82 Tahun 2022 Tentang Dasar Pengenaan Pajak Kendaraan Bermotor, Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor dan Pajak Alat Berat Tahun 2022. 9. Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Utara No. 1 Tahun 2024 Tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah. 10. Peraturan Gubernur Kalimantan Utara No. 25 Tahun 2024 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah
2	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	1. Sarana Dalam melaksanakan tugas pelayanan kepada masyarakat sarana yang disediakan untuk menunjang pelayanan : 1) Gedung kantor dengan sarana sebagai berikut: a. Ruang Tunggu khusus prioritas b. Loker/Ruang Pelayanan c. Loker Layanan Informasi d. Ruang Pengaduan e. Ruang Arsip f. Ruang Merokok g. Ruang Laktasi 2) Halaman parkir umum dan halaman parkir difabel 3) Tempat cek fisik 4) Fasilitas umum yang meliputi : a. Meja Dan Kursi Untuk Umum b. Kursi Khusus Lansia, Penyandang Disabilitas Dan Wanita Hamil c. Tempat Bermain Anak

		d. Tempat Ibadah/Mushola e. Toilet f. Mesin Fotocopy Untuk Wajib Pajak g. Sarana Pengisian Baterai HP h. TV i. WIFI j. Kotak Saran k. Pojok Baca 5) Fasilitas khusus yang meliputi : a. <i>Closed Circuit Television</i> (CCTV) b. Alat Pemadam Kebakaran c. Genset 2. Prasarana Dalam rangka meningkatkan pelayanan kepada masyarakat prasarana yang disediakan untuk mendukung pelayanan antara lain : a. Pelayanan dengan metode FIFO (<i>First In First Out</i>) b. Informasi lainnya terkait layanan pajak.
3	Kompetensi Pelaksana	1. UPTD Bapenda Pendidikan Minimal D3 / S1, mengikuti pelatihan kesamsatan 2. Diltantas Polda Kaltara memiliki kemampuan dan keterampilan terkait layanan kesamsatan 3. PT. Jasa Raharja Tarakan memiliki kemampuan dan keterampilan terkait layanan kesamsatan.
4	Pengawas Internal	1. Kepala UPTD Bapenda 2. Kepala Seksi 3. Kasie STNK 4. Administrator Pelayanan
5	Jumlah Pelaksana	9 Orang
6	Jaminan Pelayanan	1. Sesuai dengan Standar Operasional Pelayanan (SOP) 2. BEBAS PUNGLI
7	Evaluasi Kinerja Pelayanan	Setiap 1 Bulan

11. Pelayanan Ubah Mesin / Ganti Mesin Kendaraan Bermotor

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

No	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan Pelayanan	1. Identitas Diri 1) Perorangan : Identitas diri yang sah (KTP Asli) dan bagi yang berhalangan melampirkan Surat Kuasa bermeterai (FC KTP yang memberi kuasa); 2) Badan Hukum : Salinan Akta Pendirian, Keterangan Domisili, Surat Kuasa

		bermeterai ditandatangani oleh pimpinan dan dibubuhi cap Badan Hukum yang bersangkutan; 3) 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 dan Mesin Bekas Luar Negeri (melampirkan kuitansi pembelian dan surat keterangan impor).
2.	Sistem, Mekanisme Dan Prosedur	1. Pemilik Kendaraan membawa Kendaraan Bermotor beserta dokumen kelengkapan; 2. Wajib Pajak mengambil nomor antrian, formulir pendaftaran, mengisi formulir dan menyerahkan ke Loret Pendaftaran; 3. Petugas Melakukan Cek Fisik Kendaraan; 4. Proses Registrasi Nomor BPKB 5. Petugas Pendaftaran menginput data Kendaraan dan Wajib Pajak; 6. Petugas melaksanakan otorisasi dan koreksi jika kendaraan Plat 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 Loret Kasir; 9. Wajib Pajak melakukan pembayaran di Loret Kasir; 10. Petugas mencetak SKPD dan memvalidasi; 11. Petugas mencetak STNK dan memvalidasi; 12. Wajib Pajak melakukan pengambilan SKPD, STNK, BPKB dan Stiker SWDKLLJ di Loret Penyerahan; 13. Proses Pencetakan TNKB apabila masa berlaku STNK habis.
3	Jangka waktu penyelesaian	Maksimal 30 Menit
4	Biaya Tarif	Nilai PKB, BBNKB, SWDKLLJ, STNK, BPKB dan TNKB terdapat pada tabel penetapan. Sesuai dengan: 1. Peraturan Daerah Kalimantan Utara Nomor 1

		Tahun 2024 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah; 2. Peraturan Gubernur Kalimantan Utara Nomor 25 Tahun 2024 tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Daerah Kalimantan Utara Nomor 1 Tahun 2024 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah.
5	Produk Layanan	1. Surat Ketetapan Pajak Daerah (SKPD) 2. Surat Tanda Kendaraan Bermotor (STNK) 3. Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB) 4. Stiker SWDKLLJ
6	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	1. Ruang Konsultasi / pengaduan 2. Kotak Saran 3. Email 1) Bapenda : bapendaprovkaltara@gmail.com 2) UPTD Bulungan : uptbapendabulungan@gmail.com 3) UPTD Tarakan : uptbapendatarakan@gmail.com 4) UPTD KTT : uptbapendatanatidung@gmail.com 5) UPTD Malinau : uptbapendamalinau@gmail.com 6) UPTD Nunukan : uptbapendanunukan@gmail.com 4. WhatsApp Center 5. Instagram 6. Facebook 7. SP4N Lapor

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. Peraturan Pemerintah Nomor 76 Tahun 2020 tentang Jenis Dan Tarif Atas Penerimaan Negara Bukan Pajak Yang Berlaku Pada Kepolisian Negara Republik Indonesia 4. Perpres No. 5 Tahun 2015 Tentang Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) 5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan. 6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. 7. Permenpan No. 4 Tahun 2023 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur

		Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 29 Tahun 2022 tentang Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik. 8. Permendagri Nomor 82 Tahun 2022 Tentang Dasar Pengenaan Pajak Kendaraan Bermotor, Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor dan Pajak Alat Berat Tahun 2022. 9. Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Utara No. 1 Tahun 2024 Tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah. 10. Peraturan Gubernur Kalimantan Utara No. 25 Tahun 2024 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah
2	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	1. Sarana Dalam melaksanakan tugas pelayanan kepada masyarakat sarana yang disediakan untuk menunjang pelayanan : 1) Gedung kantor dengan sarana sebagai berikut : a. Ruang Tunggu khusus prioritas b. Loker/Ruang Pelayanan c. Loker Layanan Informasi d. Ruang Pengaduan e. Ruang Arsip f. Ruang Merokok g. Ruang Laktasi 2) Halaman parkir umum dan halaman parkir difabel 3) Tempat cek fisik 4) Fasilitas umum yang meliputi : a. Meja Dan Kursi Untuk Umum b. Kursi Khusus Lansia, Penyandang Disabilitas Dan Wanita Hamil c. Tempat Bermain Anak d. Tempat Ibadah/Mushola e. Toilet f. Mesin Fotocopy Untuk Wajib Pajak g. Sarana Pengisian Baterai HP h. TV i. WIFI j. Kotak Saran k. Pojok Baca 5) Fasilitas khusus yang meliputi : a. <i>Closed Circuit Television</i> (CCTV) b. Alat Pemadam Kebakaran c. Genset 2. Prasarana Dalam rangka meningkatkan pelayanan kepada masyarakat prasarana yang disediakan untuk mendukung pelayanan antara lain :

		a. Pelayanan dengan metode FIFO (<i>First In First Out</i>) b. Informasi lainnya terkait layanan pajak.
3	Kompetensi Pelaksana	1. UPTD Bapenda Pendidikan Minimal D3 / S1, mengikuti pelatihan kesamsatan 2. Diltantas Polda Kaltara memiliki kemampuan dan keterampilan terkait layanan kesamsatan 3. PT. Jasa Raharja Tarakan memiliki kemampuan dan keterampilan terkait layanan kesamsatan.
4	Pengawas Internal	1. Kepala UPTD Bapenda 2. Kepala Seksi 3. Kasie STNK 4. Administrator Pelayanan
5	Jumlah Pelaksana	9 Orang
6	Jaminan Pelayanan	1. Sesuai dengan Standar Operasional Pelayanan (SOP) 2. BEBAS PUNGLI
7	Evaluasi Kinerja Pelayanan	Setiap 1 Bulan

12 Pelayanan Pindah Alamat dalam wilayah Kabupaten / Kota

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

No	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan Pelayanan	1. Identitas Diri 1) Perorangan : Identitas diri yang sah (KTP Asli) dan bagi yang berhalangan melampirkan Surat Kuasa bermeterai (FC KTP yang memberi kuasa); 2) Badan Hukum : Salinan Akta Pendirian, Keterangan Domisili, Surat Kuasa bermeterai ditandatangani oleh pimpinan dan dibubuhi cap Badan Hukum yang bersangkutan; 3) 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	1. Pemilik Kendaraan membawa Kendaraan Bermotor beserta dokumen kelengkapan; 2. Wajib Pajak mengambil nomor antrian, formulir pendaftaran, mengisi formulir dan menyerahkan ke Loker Pendaftaran; 3. Petugas Melakukan Cek Fisik Kendaraan

		- Petugas Pendaftaran menginput data Kendaraan dan Wajib Pajak; - Petugas melaksanakan otorisasi dan koreksi jika kendaraan Plat Kuning; - Proses Penetapan, mencetak struk pembayaran dan menyerahkan ke kasir; - Petugas Kasir menyampaikan Struk Pembayaran Kepada Wajib Pajak di Loker Kasir; - Wajib Pajak melakukan pembayaran di Loker kasir; - Petugas mencetak SKPD dan memvalidasi; - Petugas mencetak STNK dan Memvalidasi; - Wajib Pajak melakukan pengambilan SKPD, STNK dan Stiker SWDKLLJ di Loker Penyerahan;
3	Jangka waktu penyelesaian	Maksimal 20 Menit
4	Biaya / Tarif	Nilai PKB, BBNKB, SWDKLLJ, TNKB, STNK terdapat pada tabel penetapan. Sesuai dengan : - Peraturan Daerah Kalimantan Utara Nomor 1 Tahun 2024 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah; - Peraturan Gubernur Kalimantan Utara Nomor 25 Tahun 2024 tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Daerah Kalimantan Utara Nomor 1 Tahun 2024 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah.
5	Produk Layanan	- Surat Ketetapan Pajak Daerah (SKPD) - Surat Tanda Kendaraan Bermotor (STNK) - Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (TNKB) - Stiker SWDKLLJ)
6	Penanganan Pengaduan, Saran Dan Masukan	- Ruang Konsultasi / pengaduan - Kotak Saran - Email - Bapenda : bapendaprovkaltara@gmail.com - UPTD Bulungan : uptbapendabulungan@gmail.com - UPTD Tarakan : uptbapendatarakan@gmail.com - UPTD KTT : uptbapendatanatidung@gmail.com - UPTD Malinau : uptbapendamalinau@gmail.com - UPTD Nunukan : uptbapendanunukan@gmail.com - WhatsApp Center - Instagram - Facebook - SP4N Lapor

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. Peraturan Pemerintah Nomor 76 Tahun 2020 tentang Jenis Dan Tarif Atas Penerimaan Negara Bukan Pajak Yang Berlaku Pada Kepolisian Negara Republik Indonesia 4. Perpres No. 5 Tahun 2015 Tentang Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) 5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan. 6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. 7. Permenpan No. 4 Tahun 2023 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 29 Tahun 2022 tentang Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik. 8. Permendagri Nomor 82 Tahun 2022 Tentang Dasar Pengenaan Pajak Kendaraan Bermotor, Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor dan Pajak Alat Berat Tahun 2022. 9. Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Utara No. 1 Tahun 2024 Tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah. 10. Peraturan Gubernur Kalimantan Utara No. 25 Tahun 2024 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah
2	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	1. Sarana Dalam melaksanakan tugas pelayanan kepada masyarakat sarana yang disediakan untuk menunjang pelayanan : 1) Gedung kantor dengan sarana sebagai berikut: a. Ruang Tunggu khusus prioritas b. Loker/Ruang Pelayanan c. Loker Layanan Informasi d. Ruang Pengaduan e. Ruang Arsip f. Ruang Merokok g. Ruang Laktasi

		2) Halaman parkir umum dan halaman parkir difabel 3) Tempat cek fisik 4) Fasilitas umum yang meliputi : a. Meja Dan Kursi Untuk Umum b. Kursi Khusus Lansia, Penyandang Disabilitas Dan Wanita Hamil c. Tempat Bermain Anak d. Tempat Ibadah/Mushola e. Toilet f. Mesin Fotocopy Untuk Wajib Pajak g. Sarana Pengisian Baterai HP h. TV i. WIFI j. Kotak Saran k. Pojok Baca 5) Fasilitas khusus yang meliputi : a. <i>Closed Circuit Television</i> (CCTV) b. Alat Pemadam Kebakaran c. Genset 2. Prasarana Dalam rangka meningkatkan pelayanan kepada masyarakat prasarana yang disediakan untuk mendukung pelayanan antara lain : a. Pelayanan dengan metode FIFO (<i>First In First Out</i>) b. Informasi lainnya terkait layanan pajak.
3	Kompetensi Pelaksana	1. UPTD Bapenda Pendidikan Minimal D3 / S1, mengikuti pelatihan kesamsatan 2. Diltantas Polda Kaltara memiliki kemampuan dan keterampilan terkait layanan kesamsatan 3. PT. Jasa Raharja Tarakan memiliki kemampuan dan keterampilan terkait layanan kesamsatan.
4	Pengawas Internal	1. Kepala UPTD Bapenda 2. Kepala Seksi 3. Kasie STNK 4. Administrator Pelayanan
5	Jumlah Pelaksana	9 Orang
6	Jaminan Pelayanan	1. Sesuai dengan Standar Operasional Pelayanan (SOP) 2. BEBAS PUNGLI
7	Evaluasi Kinerja Pelayanan	Setiap 1 Bulan

13 Pelayanan Mutasi Kendaraan Masuk

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

No	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan Pelayanan	1. Identitas Diri 1) Perorangan : Identitas diri yang sah (KTP Asli) dan bagi yang berhalangan melampirkan Surat Kuasa bermeterai (FC KTP yang memberi kuasa); 2) Badan Hukum : Salinan Akta Pendirian, Keterangan Domisili, Surat Kuasa bermeterai ditandatangani oleh pimpinan dan dibubuhi cap Badan Hukum yang bersangkutan; 3) 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. Pemilik Kendaraan membawa Kendaraan Bermotor beserta dokumen kelengkapan; 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 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 memvalidasi; 11. Petugas mencetak STNK dan Memvalidasi; 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	Nilai PKB, BBNKB, SWDKLLJ, TNKB, STNK, BPKB terdapat pada tabel penetapan. Sesuai dengan : 1. Peraturan Daerah Kalimantan Utara Nomor 1 Tahun 2024 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah; 2. Peraturan Gubernur Kalimantan Utara Nomor 25 Tahun 2024 tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Daerah Kalimantan Utara Nomor 1 Tahun 2024 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah.
5.	Produk Layanan	1. Surat Ketetapan Pajak Daerah (SKPD) 2. Surat Tanda Kendaraan Bermotor (STNK) 3. Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (TNKB) 4. Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB) 5. Stiker SWDKLLJ)
6.	Penanganan Pengaduan, Saran Dan Masukan	1. Ruang Konsultasi / pengaduan 2. Kotak Saran 3. Email 1) Bapenda : bapendaprovkaltara@gmail.com 2) UPTD Bulungan : uptbapendabulungan@gmail.com 3) UPTD Tarakan : uptbapendatarakan@gmail.com 4) UPTD KTT : uptbapendatanatidung@gmail.com 5) UPTD Malinau : uptbapendamalinau@gmail.com 6) UPTD Nunukan : uptbapendanunukan@gmail.com 4. WhatsApp Center 5. Instagram 6. Facebook 7. SP4N Lapor

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. Peraturan Pemerintah Nomor 76 Tahun 2020 tentang Jenis Dan Tarif Atas Penerimaan Negara Bukan Pajak Yang Berlaku Pada Kepolisian Negara Republik Indonesia 4. Perpres No. 5 Tahun 2015 Tentang Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) 5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 Tentang

		Pedoman Standar Pelayanan. 6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. 7. Permenpan No. 4 Tahun 2023 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 29 Tahun 2022 tentang Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik. 8. Permendagri Nomor 82 Tahun 2022 Tentang Dasar Pengenaan Pajak Kendaraan Bermotor, Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor dan Pajak Alat Berat Tahun 2022. 9. Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Utara No. 1 Tahun 2024 Tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah. 10. Peraturan Gubernur Kalimantan Utara No. 25 Tahun 2024 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah
2	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	1. Sarana Dalam melaksanakan tugas pelayanan kepada masyarakat sarana yang disediakan untuk menunjang pelayanan : 1) Gedung kantor dengan sarana sebagai berikut: a. Ruang Tunggu khusus prioritas b. Loker/Ruang Pelayanan c. Loker Layanan Informasi d. Ruang Pengaduan e. Ruang Arsip f. Ruang Merokok g. Ruang Laktasi 2) Halaman parkir umum dan halaman parkir difabel 3) Tempat cek fisik 4) Fasilitas umum yang meliputi : a. Meja Dan Kursi Untuk Umum b. Kursi Khusus Lansia, Penyandang Disabilitas Dan Wanita Hamil c. Tempat Bermain Anak d. Tempat Ibadah/Mushola e. Toilet f. Mesin Fotocopy Untuk Wajib Pajak g. Sarana Pengisian Baterai HP h. TV i. WIFI j. Kotak Saran k. Pojok Baca

		5) Fasilitas khusus yang meliputi : <i>Closed Circuit Television</i> (CCTV) - Alat Pemadam Kebakaran - Genset 2. Prasarana Dalam rangka meningkatkan pelayanan kepada masyarakat prasarana yang disediakan untuk mendukung pelayanan antara lain : - Pelayanan dengan metode FIFO (<i>First In First Out</i>) - Informasi lainnya terkait layanan pajak.
3	Kompetensi Pelaksana	1. UPTD Bapenda Pendidikan Minimal D3 / S1, mengikuti pelatihan kesamsatan 2. Diltantas Polda Kaltara memiliki kemampuan dan keterampilan terkait layanan kesamsatan 3. PT. Jasa Raharja Tarakan memiliki kemampuan dan keterampilan terkait layanan kesamsatan.
4	Pengawas Internal	1. Kepala UPTD Bapenda 2. Kepala Seksi 3. Kasie STNK 4. Administrator Pelayanan
5	Jumlah Pelaksana	9 Orang
6	Jaminan Pelayanan	1. Sesuai dengan Standar Operasional Pelayanan (SOP) 2. BEBAS PUNGLI
7	Evaluasi Kinerja Pelayanan	Setiap 1 Bulan

14 Pelayanan Mutasi Kendaraan Keluar

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

No	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	1. Identitas Diri - Perorangan : Identitas diri yang sah (KTP Asli) dan bagi yang berhalangan melampirkan Surat Kuasa bermeterai (FC KTP yang memberi kuasa); - Badan Hukum : Salinan Akta Pendirian, Keterangan Domisili, Surat Kuasa bermeterai ditandatangani oleh pimpinan dan dibubuhi cap Badan Hukum yang bersangkutan; - Instansi Pemerintah (termasuk BUMN dan BUMD) : Surat Tugas / Surat Kuasa Bermeterai 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	1. Pemilik Kendaraan membawa Kendaraan Bermotor beserta dokumen kelengkapan; 2. Wajib Pajak mengambil nomor antrean, formulir pendaftaran, mengisi formulir dan menyerahkan ke Loker Pendaftaran; 3. Petugas Melakukan Cek Fisik Kendaraan; 4. Petugas Pendaftaran 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 memvalidasi; 10. Petugas mencetak STNK dan memvalidasi; 11. Wajib Pajak melakukan pengambilan pencambutan berkas kendaraan;
3	Jangka waktu penyelesaian	Maksimal 7 Hari Kerja
4	Biaya / Tarif	Nilai PKB, BBNKB, SWDKLLJ, TNKB terdapat pada tabel penetapan. Sesuai dengan : 1. Peraturan Daerah Kalimantan Utara Nomor 1 Tahun 2024 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah; 2. Peraturan Gubernur Kalimantan Utara Nomor 25 Tahun 2024 tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Daerah Kalimantan Utara Nomor 1 Tahun 2024 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah.
5	Produk Layanan	1. Surat Ketetapan Pajak Daerah (SKPD) 2. Surat Tanda Kendaraan Bermotor (STNK) 3. Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (TNKB) 4. Fiskal Pajak 5. Stiker SWDKLLJ
6	Penanganan Pengaduan, Saran Dan Masukan	1. Ruang Konsultasi / pengaduan 2. Kotak Saran 3. Email 1) Bapenda : bapendaprovkaltara@gmail.com 2) UPTD Bulungan : uptbapendabulungan@gmail.com 3) UPTD Tarakan : uptbapendatarakan@gmail.com 4) UPTD KTT : uptbapendatanatidung@gmail.com 5) UPTD Malinau : uptbapendamalinau@gmail.com

		6) UPTD Nunukan : uptbapendanunukan@gmail.com 4. WhatsApp Center 5. Instagram 6. Facebook 7. SP4N Lapor
--	--	---

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. Peraturan Pemerintah Nomor 76 Tahun 2020 tentang Jenis Dan Tarif Atas Penerimaan Negara Bukan Pajak Yang Berlaku Pada Kepolisian Negara Republik Indonesia 4. Perpres No. 5 Tahun 2015 Tentang Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) 5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan. 6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. 7. Permenpan No. 4 Tahun 2023 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 29 Tahun 2022 tentang Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik. 8. Permendagri Nomor 82 Tahun 2022 Tentang Dasar Pengenaan Pajak Kendaraan Bermotor, Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor dan Pajak Alat Berat Tahun 2022. 9. Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Utara No. 1 Tahun 2024 Tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah. 10. Peraturan Gubernur Kalimantan Utara No. 25 Tahun 2024 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah
2	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	1. Sarana Dalam melaksanakan tugas pelayanan kepada masyarakat sarana yang disediakan untuk menunjang pelayanan : 1) Gedung kantor dengan sarana sebagai berikut : a. Ruang Tunggu khusus prioritas

		b. Loker/Ruang Pelayanan c. Loker Layanan Informasi d. Ruang Pengaduan e. Ruang Arsip f. Ruang Merokok g. Ruang Laktasi 2) Halaman parkir umum dan halaman parkir difabel 3) Tempat cek fisik 4) Fasilitas umum yang meliputi : a. Meja Dan Kursi Untuk Umum b. Kursi Khusus Lansia, Penyandang Disabilitas Dan Wanita Hamil c. Tempat Bermain Anak d. Tempat Ibadah/Mushola e. Toilet f. Mesin Fotocopy Untuk Wajib Pajak g. Sarana Pengisian Baterai HP h. TV i. WIFI j. Kotak Saran k. Pojok Baca 5) Fasilitas khusus yang meliputi : a. <i>Closed Circuit Television</i> (CCTV) b. Alat Pemadam Kebakaran c. Genset 2. Prasarana Dalam rangka meningkatkan pelayanan kepada masyarakat prasarana yang disediakan untuk mendukung pelayanan antara lain : a. Pelayanan dengan metode FIFO (<i>First In First Out</i>) b. Informasi lainnya terkait layanan pajak.
3	Kompetensi Pelaksana	1. UPTD Bapenda Pendidikan Minimal D3 / S1, mengikuti pelatihan kesamsatan 2. Diltantas Polda Kaltara memiliki kemampuan dan keterampilan terkait layanan kesamsatan 3. PT. Jasa Raharja Tarakan memiliki kemampuan dan keterampilan terkait layanan kesamsatan.
4	Pengawas Internal	1. Kepala UPTD Bapenda 2. Kepala Seksi 3. Kasie STNK 4. Administrator Pelayanan
5	Jumlah Pelaksana	9 Orang
6	Jaminan Pelayanan	1. Sesuai dengan Standar Operasional Pelayanan (SOP) 2. BEBAS PUNGLI
7	Evaluasi Kinerja Pelayanan	Setiap 1 Bulan

15 Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor Tahunan Secara Non Tunai

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

No	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan Pelayanan	1. Identitas Diri 1) Perorangan : Identitas diri yang sah (KTP Asli) dan bagi yang berhalangan melampirkan Surat Kuasa bermeterai (FC KTP yang memberi kuasa); 2) Badan Hukum : Salinan Akta Pendirian, Keterangan Domisili, Surat Kuasa bermeterai ditandatangani oleh pimpinan dan dibubuhi cap Badan Hukum yang bersangkutan; 3) Instansi Pemerintah (termasuk BUMN dan BUMD) : Surat Tugas / Surat Kuasa Bermaterai dan ditandatangani oleh Pimpinan serta dibubuhi Cap Instansi yang bersangkutan. 2. Untuk syarat lainnya mengikuti pembayaran pajak Kendaraan Bermotor tahunan
2	Sistem, Mekanisme Dan Prosedur	1. Pemilik Kendaraan Bermotor melakukan pengecekan tagihan pembayaran pajak dan mendapatkan kode bayar melalui aplikasi E-Samsat atau SIGNAL dengan memasukkan nomor plat kendaraan; 2. Setelah Wajib Pajak mendapatkan nilai tagihan pembayaran pajak dan kode pajak, Wajib Pajak dapat melakukan pembayaran pajak melalui platform layanan pembayaran pajak secara digital (Aplikasi SIGNAL, DG by Bankaltimtara, ATM, Teller Bank, dan pembayaran e-commerce) atau pembayaran melalui QRIS dan Mesin EDC secara langsung; 3. Wajib Pajak melakukan pengesahan STNK dan SKPD pada Samsat dengan menyerahkan bukti pembayaran; 4. Petugas Samsat mencetak SKPD dan memvalidasi; Wajib Pajak melakukan pengambilan SKPD dan Stiker SWDKLLJ di Loker Penyerahan.
3	Jangka waktu penyelesaian	Maksimal 10 menit
4	Biaya / Tarif	Nilai PKB dan SWDKLLJ terdapat pada tabel penetapan. Sesuai dengan : 1. Peraturan Daerah Kalimantan Utara Nomor 1 Tahun 2024 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah; 2. Peraturan Gubernur Kalimantan Utara Nomor 25 Tahun 2024 tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Daerah Kalimantan Utara Nomor 1 Tahun 2024 tentang Pajak Daerah dan Retribusi

		Daerah.
5	Produk Layanan	1. Surat Ketetapan Pajak Daerah (SKPD) 2. Stiker SWDKLLJ
6	Penanganan Pengaduan, Saran Dan Masukan	1. Ruang Konsultasi / pengaduan 2. Kotak Saran 3. Email 1) Bapenda : bapendaprovkaltara@gmail.com 2) UPTD Bulungan : uptbapendabulungan@gmail.com 3) UPTD Tarakan : uptbapendatarakan@gmail.com 4) UPTD KTT : uptbapendatanatidung@gmail.com 5) UPTD Malinau : uptbapendamalinau@gmail.com 6) UPTD Nunukan : uptbapendanunukan@gmail.com 4. WhatsApp Center 5. Instagram 6. Facebook 7. SP4N Lapor

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. Peraturan Pemerintah Nomor 76 Tahun 2020 tentang Jenis Dan Tarif Atas Penerimaan Negara Bukan Pajak Yang Berlaku Pada Kepolisian Negara Republik Indonesia 4. Perpres No. 5 Tahun 2015 Tentang Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) 5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan. 6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. 7. Permenpan No. 4 Tahun 2023 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 29 Tahun 2022 tentang Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik. 8. Permendagri Nomor 82 Tahun 2022 Tentang Dasar Pengenaan Pajak Kendaraan Bermotor, Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor dan Pajak Alat Berat Tahun 2022.

		9. Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Utara No. 1 Tahun 2024 Tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah. 10. Peraturan Gubernur Kalimantan Utara No. 25 Tahun 2024 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah
2	Sarana dan Prasarana dan/atau Fasilitas	1. Sarana Dalam melaksanakan tugas pelayanan kepada masyarakat sarana yang disediakan untuk menunjang pelayanan : 1) Gedung kantor dengan sarana sebagai berikut : a. Ruang Tunggu khusus prioritas b. Loker/Ruang Pelayanan c. Loker Layanan Informasi d. Ruang Pengaduan e. Ruang Arsip f. Ruang Merokok g. Ruang Laktasi 2) Halaman parkir umum dan halaman parkir difabel 3) Tempat cek fisik 4) Fasilitas umum yang meliputi : a. Meja Dan Kursi Untuk Umum b. Kursi Khusus Lansia, Penyandang Disabilitas Dan Wanita Hamil c. Tempat Bermain Anak d. Tempat Ibadah/Mushola e. Toilet f. Mesin Fotocopy Untuk Wajib Pajak g. Sarana Pengisian Baterai HP h. TV i. WIFI j. Kotak Saran k. Pojok Baca 5) Fasilitas khusus yang meliputi : a. <i>Closed Circuit Television</i> (CCTV) b. Alat Pemadam Kebakaran c. Genset 2. Prasarana Dalam rangka meningkatkan pelayanan kepada masyarakat prasarana yang disediakan untuk mendukung pelayanan antara lain : a. Pelayanan dengan metode FIFO (<i>First In First Out</i>) b. Informasi lainnya terkait layanan pajak.

3	Kompetensi Pelaksana	1. UPTD Bapenda Pendidikan Minimal D3 / S1, mengikuti pelatihan kesamsatan 2. Diltantas Polda Kaltara memiliki kemampuan dan keterampilan terkait layanan kesamsatan 3. PT. Jasa Raharja Tarakan memiliki kemampuan dan keterampilan terkait layanan kesamsatan.
4	Pengawas Internal	1. Kepala UPTD Bapenda 2. Kepala Seksi 3. Kasie STNK 4. Administrator Pelayanan
5	Jumlah Pelaksana	9 Orang
6	Jaminan Pelayanan	1. Sesuai dengan Standar Operasional Pelayanan (SOP) 2. BEBAS PUNGLI
7	Evaluasi Kinerja Pelayanan	Setiap 1 Bulan

Ditetapkan di : Tanjung Selor

Pada Tanggal : 24 Septem

