



**KEPUTUSAN**  
**KEPALA UNIT PENGELOLAAN PENDAPATAN DAERAH**  
**KABUPATEN SEMARANG**  
**NO : 973/241/2022**  
**TENTANG**  
**STANDAR PELAYANAN PUBLIK**

**Menimbang :** Bahwa dalam rangka pelaksanaan Peraturan Gubernur Jawa Tengah Nomor 21 Tahun 2011 tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Daerah Provinsi Jawa Tengah Nomor 2 Tahun 2011 tentang Pajak Daerah sebagaimana telah diubah menjadi Peraturan Daerah Jawa Tengah Nomor 7 tahun 2017 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Jawa Tengah Nomor 2 Tahun 2011 tentang Pajak Daerah Provinsi Jawa Tengah, maka guna memberi acuan kepada pegawai, perlu diterbitkan Standar Pelayanan Publik di Unit Pengelola Pendapatan Daerah Kabupaten Semarang yang diterbitkan dalam bentuk Keputusan Kepala Unit Pengelolaan Pendapatan Daerah Kabupaten Semarang.

- Mengingat :**
- 1.
  2. Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1950 tentang Pembentukan Provinsi Jawa Tengah (Himpunan Peraturan Peraturan Negara Tahun 1950 Halaman 86-92).
  3. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2003 tentang Keuangan Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4286).
  4. Undang-Undang Nomor 39 Tahun 2008 tentang Kementerian Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 166, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4916).
  5. Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 96, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5025).

6. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah (Lembaran Negara RI Tahun 2009 Nomor 130, Tambahan Lembaran Negara RI 5049).
7. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
8. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara RI Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara RI Nomor 5587) sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara RI Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara RI Nomor 5679).
9. Peraturan Pemerintah Nomor 58 Tahun 2005 tentang Pengelolaan Keuangan Daerah (Lembaran Negara RI thn 2005 Nomor 140, Tambahan Lembaran Negara RI Nomor 4578).
10. Peraturan Daerah Provinsi Jawa Tengah Nomor 1 Tahun 2008 tentang Pengelolaan Keuangan Daerah (Lembaran Daerah Provinsi Jawa Tengah Tahun 2008 Nomor 1 Seri E, Tambahan Lembaran Daerah Provinsi Jawa Tengah Nomor 7).
11. Peraturan Gubernur Jawa Tengah Nomor 21 tahun 2011 tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Daerah Jawa Tengah Nomor 2 Tahun 2011 Tentang Pajak Daerah.
12. Peraturan Kapolri Nomor 5 tahun 2012 tentang Registrasi dan Identifikasi Kendaraan Bermotor.
13. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan.
14. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2015 tentang penyelenggaraan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Kendaraan bermotor (Lembaran Negara RI tahun 2015 Nomor 6).
15. Peraturan Presiden Nomor 11 Tahun 2015 tentang Kementerian Dalam Negeri (Lembaran Negara RI Tahun 2015 Nomor 12).
16. Peraturan Daerah Provinsi Jawa Tengah Nomor 9 Tahun 2016 tentang pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Jawa Tengah (Lembaran Daerah Prov. Jateng tahun 2016 nomor 9).

17. Peraturan Pemerintah Nomor 60 Tahun 2016 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang berlaku pada Kepolisian Negara Republik Indonesia.
18. Peraturan Daerah Provinsi Jawa tengah Nomor 2 Tahun 2011 tentang Pajak Daerah Provinsi Jawa Tengah (Lembaran Daerah Prov. Jateng tahun 2011 nomor 2, Tambahan Lembaran Daerah Prov. Jateng nomor 32) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Provinsi Jawa Tengah Nomor 7 Tahun 2017 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Provinsi Jawa Tengah Nomor 2 Tahun 2011 tentang Pajak Daerah Provinsi Jawa Tengah.
19. Peraturan Presiden Nomor 55 Tahun 2019 tentang Percepatan Program Kendaraan Bermotor Listrik Berbasis Baterai (Battery Electric Vehicle) untuk Transportasi Jalan (Lembaran Berita Negara RI Tahun 2019 Nomor 146).
20. Peraturan Gubernur Nomor 33 Tahun 2019 tentang Nilai Jual Kendaraan Bermotor Tahun 2019.
21. Peraturan Gubernur Nomor 53 Tahun 2020 tentang Penghitungan Dasar Pengenaan Pajak Kendaraan Bermotor dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor Tahun 2020 dan Pembuatan Sebelum Tahun 2020 (Berita Daerah Provinsi Jawa Tengah Tahun 2020 Nomor 53).
22. Petunjuk Pelaksanaan Kapolda Jateng Nomor : KEP/546/3/2020 tentang Petunjuk Pelaksanaan Penomoran Kendaraan Bermotor di Wilayah Polda Jateng.
23. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2021 tentang Penghitungan Dasar Pengenaan Pajak Kendaraan Bermotor Dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor Tahun 2021.

MEMUTUSKAN :

Menetapkan :

- PERTAMA** : Standar Pelayanan Publik sebagaimana tercantum dalam lampiran dan merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari keputusan ini
- KEDUA** : Apabila terjadi hal hal yang belum diatur dalam keputusan ini, akan ditetapkan dikemudian.
- KETIGA** : Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Ungaran

Pada tanggal April 2022

KEPALA

UNIT PENGELOLA PENDAPATAN DAERAH

KABUPATEN SEMARANG



*[Handwritten Signature]*  
I. LISTYATI PURNAMA R, M.Si

Pembina Tingkat I

NIP. 19680710 199311 2 001

## LAMPIRAN I

Nomor : 973/341/2022

Tanggal : April 2022

**1. STANDAR PELAYANAN PENGESAHAN STNK DAN PEMBAYARAN PAJAK 1 TAHUNAN**

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Jenis Pelayanan	Pengesahan STNK dan Pembayaran Pajak 1 Tahunan
2.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 33 Tahun 1964 tentang Dana Kecelakaan Pertanggungjawaban Kecelakaan Penumpang;</li> <li>2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 34 Tahun 1964 tentang Dana Pertanggungjawaban Kecelakaan Lalu Lintas Jalan;</li> <li>3. Undang-Undang RI nomor 2 tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia;</li> <li>4. Undang-Undang RI nomor 22 tahun 2009 tentang Lalu lintas dan angkutan Jalan;</li> <li>5. Undang-Undang RI Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;</li> <li>6. Undang-Undang RI Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah;</li> <li>7. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 55 Tahun 2016 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Pemungutan Pajak Daerah;</li> <li>8. Peraturan Pemerintah RI Nomor 76 Tahun 2020 tentang Jenis dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak Yang Berlaku Pada Kepolisian Negara Republik Indonesia;</li> <li>9. Peraturan Presiden RI Nomor 5 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Kendaraan Bermotor ;</li> <li>10. Instruksi Bersama Menteri Pertahanan Keamanan, 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, Tanda Coba Kendaraan Bermotor Dan Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor, Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor serta Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan;</li> <li>11. Peraturan Daerah Jawa Tengah Nomor 2 Tahun 2011 tentang Pajak Daerah serta perubahannya Peraturan Daerah Jawa Tengah No 7 tahun 2017;</li> <li>12. Peraturan Gubernur Jawa Tengah Nomor 21 Tahun 2011 tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Daerah Jawa Tengah Nomor 2 Tahun 2011 tentang Pajak Daerah Provinsi Jawa Tengah;</li> <li>13. Peraturan Kepolisian No 7 Tahun 2021 tentang Registrasi dan Identifikasi Kendaraan Bermotor.</li> </ol>
3.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Identitas Diri : <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Perorangan : Identitas diri yang sah (KTP/SIM/KK/Pasport/KTA</li> </ol> </li> </ol>

		<p>sesuai STNK)</p> <p>b. Badan : Surat Tugas dan KTP sesuai Surat Tugas</p> <p>c. Pemerintah : Surat Tugas dari Instansi</p> <p>2. STNK</p> <p>3. SKKP Terakhir</p> <p>4. Bukti Pelunasan DPWKP (Khusus Angkutan Umum Plat Kuning)</p>
4.	Prosedur	<p>1. WP mengambil Nomor Antrian dan Mendaftarkan Pembayaran PKB dan Pengesahan STNK dengan menyerahkan berkas persyaratan.</p> <p>2. Meneliti persyaratan dan keabsahan dokumen kendaraan bermotor serta mendokumentasikan secara elektronik.</p> <p>3. Menetapkan besarnya PKB dan SWDKLLJ yang harus dibayar.</p> <p>4. Verifikasi STNK</p> <p>5. Pembayaran SKKP</p> <p>6. Pengesahan STNK</p> <p>7. Penyerahan STNK.</p> <p>8. Menyerahkan SKPP, STNK yang telah disahkan.</p> <p>9. Mengarsipkan SKKP.</p>
5.	Waktu Pelayanan	Jangka waktu mulai proses penelitian sampai dengan penyerahan STNK maksimal 8 menit apabila tidak terjadi gangguan jaringan online maupun listrik.
6.	Biaya/Tarif	<p>Berdasarkan :</p> <p>a) Peraturan Daerah Nomor 2 Tahun 2011 tentang Pajak Daerah Provinsi Jawa Tengah.</p> <p>b) Pergub Nomor 33 Tahun 2019 tentang Nilai Jual Kendaraan Bermotor Tahun 2019.</p> <p>c) Peraturan Gubernur Jawa Tengah Nomor 47 Tahun 2017 Perhitungan Dasar Pengenaan Pajak Kendaraan Bermotor dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor Tahun 2017.</p>
7.	Produk	Pengesahan STNK dan SKKP.
8.	Pengelolaan Pengaduan	<p>Sarana pengaduan:</p> <p>1) Pengaduan tidak langsung: wajib pajak dapat melaporkan pengaduan melalui sarana komunikasi elektronik yang dipunyai dengan alamat yang tertera dibawah ini:</p> <p>a. WhatsApp : 081229697866</p> <p>b. Instagram : Samsat Ungaran</p> <p>c. Facebook : Samsat Ungaran</p> <p>d. Twitter : @samsatungaran</p> <p>e. Lapor SP4N : laporgub.jateng.go.id</p> <p>f. Email : kabsemarangup3ad@gmail.com</p> <p>g. Website: uppdkabsemarang.blogspot.com</p> <p>h. Formulir aduan online: bit.ly/SIKESAL</p> <p>2) Secara langsung</p> <p>a. Wajib pajak datang ke samsat menuju bagian informasi kemudian petugas informasi menanyakan permasalahan</p>

		<p>pengaduannya, petugas informasi mengarahkan wajib pajak keruang pengaduan, petugas penanganan pengaduan akan menyelesaikan pengaduan sesuai permasalahannya.</p> <p>b. Petugas pengaduan selalu berada di ruang pengaduan.</p> <p>c. Penyelesaian pengaduan 30 menit.</p> <p>3) System informasi pelayanan pajak kendaraan bermotor :</p> <p>a. Leaflet;</p> <p>b. Brosur;</p> <p>c. Monitor informasi;</p> <p>d. Monitor SAKPOLE;</p> <p>e. <a href="http://bapenda.jatengprov.go.id">bapenda.jatengprov.go.id</a>.</p>
9.	Sarana prasarana/fasilitas pelayanan samsat	<p>a. Sarana prasarana pelayanan:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Loker pelayanan;</li> <li>2) Meja pelayanan;</li> <li>3) Komputer;</li> <li>4) Printer;</li> <li>5) Scanner;</li> <li>6) Jaringan Internet;</li> <li>7) ATK;</li> <li>8) CCTV;</li> <li>9) Mesin hitung uang;</li> <li>10) Kendaraan Bermotor;</li> <li>11) Mesin Antrian;</li> <li>12) Mesin Register;</li> <li>13) Kalkulator;</li> <li>14) UPS;</li> <li>15) Meja;</li> <li>16) Kursi;</li> <li>17) Telpon;</li> </ol> <p>b. Fasilitas pelayanan :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Ruang tunggu wajib pajak;</li> <li>2) Toilet;</li> <li>3) Ruang laktasi;</li> <li>4) Ruang bermain;</li> <li>5) Ruang Rokok;</li> <li>6) Parkir;</li> <li>7) Mushola;</li> <li>8) Free charging;</li> <li>9) Ruang baca/perpustakaan;</li> <li>10) AC;</li> <li>11) Kantin.</li> </ol> <p>c. Pelayanan Khusus :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Sarana disabilitas (kursi roda, jalur khusus);</li> <li>2) Loker khusus disabilitas;</li> </ol>

		<p>d. Sarana pengukuran kepuasan masyarakat :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Monitor/kuesioner;</li> <li>2) Kotak saran;</li> <li>3) Papan pengumuman.</li> </ol>
10.	Kompetensi pelaksana penyelenggaraan pelayanan Samsat	<p>a. Petugas Pendaftaran:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Mampu menguasai peraturan Pajak Kendaraan Bermotor;</li> <li>2) Mampu menguasai juklak dan juknis;</li> <li>3) Mampu menguasai persyaratan pelayanan;</li> <li>4) Mampu menguasai mengkoreksi persyaratan pelayanan;</li> <li>5) Mampu mengoperasikan komputer;</li> <li>6) Teliti dan cermat;</li> </ol> <p>b. Petugas Penetapan;</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Mampu menguasai peraturan Kendaraan Bermotor;</li> <li>2) Mampu menguasai juklak dan juknis;</li> <li>3) Mampu menguasai persyaratan pelayanan;</li> <li>4) Mampu menguasai mengkoreksi atas besaran penetapan pokok dan saksi administrasinya;</li> <li>5) Mampu mengoperasikan komputer;</li> <li>6) Mampu menghitung Penetapan dengan cepat;</li> <li>7) Teliti dan cermat;</li> </ol> <p>c. Petugas kasir/teller:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Pendidikan Minimal Diploma;</li> <li>2) Ramah dan sopan;</li> <li>3) Mampu membedakan uang asli /palsu;</li> <li>4) Mampu mengoperasikan komputer;</li> <li>5) Mampu menghitung uang dengan cepat;</li> <li>6) Teliti dan cermat.</li> </ol> <p>d. Supervisi:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Pendidikan Sarjana Komputer;</li> <li>2) Mampu menguasai aplikasi samsat online;</li> <li>3) Mampu menguasai sistem dan prosedur samsat;</li> <li>4) Mampu mengoperasikan komputer;</li> </ol> <p>e. Petugas cetak STNK;</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Mampu menguasai peraturan Kendaraan Bermotor;</li> <li>2) Mampu menguasai juklak dan juknis;</li> <li>3) Mampu menguasai persyaratan pelayanan;</li> <li>4) Mampu mengoperasikan komputer;</li> <li>5) Teliti dan cermat.</li> </ol>
11.	Pengawasan internal pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan samsat	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ka. UPPD melaksanakan pengawasan langsung maupun tidak langsung serta bertanggungjawab atas jalannya penyelenggaraan pelayanan di seluruh unit kerja pelayanan samsat;</li> <li>2. Ka.</li> <li>3. UPPD akan melakukan pengawasan langsung atas seluruh pengaduan yang masuk dari masyarakat.</li> </ol>
12.	Jumlah pelaksana penyelenggaraan pelayanan samsat	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Samsat Induk 11 orang</li> <li>2. UPPD 15 orang</li> <li>3. Gerai Tuntang 1 orang</li> </ol>



		<ol style="list-style-type: none"> <li>4. Samsat Paten Tenganan 2 orang</li> <li>5. Gerai Bergas 2 orang</li> <li>6. Gerai Ambarawa 2 orang</li> <li>7. Gerai Sumowono 1 orang</li> <li>8. Polri 20 orang</li> <li>9. Jasa Raharja 4 orang</li> </ol>
13.	Jaminan pelayanan penyelesaian pelayanan samsat	Dengan ini, kami menyatakan sanggup menyelenggarakan pelayanan sesuai standar pelayanan yang telah ditetapkan dan apabila tidak menepati janji ini, kami siap menerima sanksi sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku.
14.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan samsat	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan samsat melalui pengesahan STNK oleh pejabat yang berwenang;</li> <li>2. pengelolaan parkir untuk menjamin keamanan kendaraan wajib pajak ;</li> <li>3. Pengelolaan arsip yang sesuai dengan standar keamanan kearsipan untuk menjamin dokumen keamanan dokumen kendaraan bermotor wajib pajak;</li> <li>4. Gedung dilengkapi dengan alat pemadam kebakaran untuk menjamin wajib pajak yang sedang mendapatkan pelayanan dari kebakaran.</li> </ol>
15.	Evaluasi kinerja pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kepala UPPD melaksanakan evaluasi kinerja pelayanan terhadap seluruh pelaksana tugas pelayanan samsat melalui rapat staf, apel pagi serta mutasi pegawai.</li> <li>2. Kepala UPPD wajib melaporkan hasil evaluasi kinerja pelayanan publik kepada Kepala BAPENDA Provisi Jawa Tengah.</li> </ol>

## 2. STANDAR PELAYANAN PERPANJANGAN STNK DAN PEMBAYARAN PAJAK 5 TAHUNAN

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Jenis Pelayanan	Perpanjangan STNK dan Pembayaran Pajak 5 Tahun
2.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 33 Tahun 1964 tentang Dana Kecelakaan Pertanggungjawaban Kecelakaan Penumpang;</li> <li>2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 34 Tahun 1964 tentang Dana Pertanggungjawaban Kecelakaan Lalu Lintas Jalan;</li> <li>3. Undang-Undang RI nomor 2 tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia;</li> <li>4. Undang-Undang RI nomor 22 tahun 2009 tentang Lalu lintas dan angkutan Jalan;</li> <li>5. Undang-Undang RI Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;</li> <li>6. Undang-Undang RI Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah;</li> <li>7. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 55 Tahun 2016 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Pemungutan Pajak Daerah;</li> <li>8. Peraturan Pemerintah RI Nomor 76 Tahun 2020 tentang Jenis dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak Yang Berlaku Pada Kepolisian Negara Republik Indonesia;</li> <li>9. Peraturan Presiden RI Nomor 5 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Kendaraan Bermotor ;</li> <li>10. Instruksi Bersama Menteri Pertahanan Keamanan, 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, Tanda Coba Kendaraan Bermotor Dan Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor, Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor serta Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan;</li> <li>11. Peraturan Daerah Jawa Tengah Nomor 2 Tahun 2011 tentang Pajak Daerah serta perubahannya Peraturan Daerah Jawa Tengah No 7 tahun 2017;</li> <li>12. Peraturan Gubernur Jawa Tengah Nomor 21 Tahun 2011 tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Daerah Jawa Tengah Nomor 2 Tahun 2011 tentang Pajak Daerah Provinsi Jawa Tengah;</li> <li>13. Peraturan Kepolisian No 7 Tahun 2021 tentang Registrasi dan Identifikasi Kendaraan Bermotor.</li> </ol>
3.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Identitas Diri : <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Perorangan : Identitas diri yang sah (KTP/SIM/KK/KTA sesuai STNK)</li> <li>b. Badan : Salinan Akte Pendirian, Keterangan Domisili, Surat Tugas ditandatangani oleh pimpinan dan dibubuhi cap Badan yang bersangkutan</li> <li>c. Instansi Pemerintah (termasuk BUMN dan BUMD) : Surat Tugas</li> </ol> </li> </ol>

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<p>yang ditandatangani oleh pimpinan serta dibubuhi cap instansi yang bersangkutan</p> <p>d. Instansi Pemerintah (Perwakilan Negara Asing dan Badan Internasional) : Melampirkan Surat Tugas yang ditandatangani oleh pimpinan dan dibubuhi cap instansi yang bersangkutan dan diberi stempel</p> <p>2. Fotokopi KTP bagi yang diberikan tugas</p> <p>3. STNK</p> <p>4. BPKB</p> <p>5. Hasil cek fisik Ranmor</p> <p>6. SPOPD yang telah diisi dan ditandatangani</p> <p>7. Bukti Pelunasan DPWKP (Khusus Angkutan Umum Plat Kuning)</p>
4.	Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pendaftaran pembayaran pajak 5 (lima) tahunan</li> <li>2. Verifikasi persyaratan dan keabsahan dokumen perpanjangan STNK 5 (lima) tahunan</li> <li>3. Penetapan PKB, PNBPN, dan SWDKLLJ yang harus dibayar dan mencetak SKKP</li> <li>4. Verifikasi SKKP</li> <li>5. Pembayaran SKKP</li> <li>6. Mencetak STNK</li> <li>7. Mencetak TNKB</li> <li>8. Menyerahkan SKKP, STNK, dan TNKB</li> <li>9. Mengarsipkan SKKP.</li> </ol>
5.	Waktu Pelayanan	<p>Jangka waktu mulai proses pemeriksaan berkas persyaratan sampai dengan penyerahan TNKB maksimal 24 menit apabila tidak terjadi gangguan jaringan online maupun listrik.</p>
6.	Biaya/Tarif	<p>Berdasarkan :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a) Peraturan Daerah Nomor 2 Tahun 2011 tentang Pajak Daerah Provinsi Jawa Tengah.</li> <li>b) Pergub Nomor 33 Tahun 2019 tentang Nilai Jual Kendaraan Bermotor Tahun 2019.</li> <li>c) Peraturan Gubernur Jawa Tengah Nomor 47 Tahun 2017 Perhitungan Dasar Pengenaan Pajak Kendaraan Bermotor dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor Tahun 2017.</li> </ol>
7.	Produk	<p>STNK, SKKP dan TNKB.</p>
8.	Pengelolaan Pengaduan	<p>Sarana pengaduan:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Pengaduan tidak langsung: wajib pajak dapat melaporkan pengaduan melalui sarana komunikasi elektronik yang mempunyai dengan alamat yang tertera dibawah ini: <ol style="list-style-type: none"> <li>a. WhatsApp : 081229697866</li> <li>b. Instagram : Samsat Ungaran</li> <li>c. Facebook : Samsat Ungaran</li> <li>d. Twitter : @samsatungaran</li> <li>e. Lapor SP4N : laporgub.jateng.go.id</li> <li>f. Email : kabsemarangup3ad@gmail.com</li> </ol> </li> </ol>

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<p>g. Website: <a href="http://updkabsemarang.blogspot.com">updkabsemarang.blogspot.com</a>  h. Formulir aduan online: <a href="http://bit.ly/SIKESAL">bit.ly/SIKESAL</a></p> <p>2) Secara langsung</p> <p>a. Wajib pajak datang ke samsat menuju bagian informasi kemudian petugas informasi menanyakan permasalahan pengaduannya, petugas informasi mengarahkan wajib pajak keruang pengaduan, petugas penanganan pengaduan akan menyelesaikan pengaduan sesuai permasalahannya.</p> <p>b. Petugas pengaduan selalu berada di ruang pengaduan.</p> <p>c. Penyelesaian pengaduan 30 menit.</p> <p>3) System informasi pelayanan pajak kendaraan bermotor :</p> <p>a. Leaflet;  b. Brosur;  c. Monitor informasi;  d. Monitor SAKPOLE;  e. <a href="http://bapenda.jatengprov.go.id">bapenda.jatengprov.go.id</a>.</p>
9.	Sarana prasarana/ fasilitas pelayanan samsat	<p>a. Sarana prasarana pelayanan:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Loker pelayanan;</li> <li>2) Meja pelayanan;</li> <li>3) Komputer;</li> <li>4) Printer;</li> <li>5) Scanner;</li> <li>6) Jaringan Internet;</li> <li>7) ATK;</li> <li>8) CCTV;</li> <li>9) Mesin hitung uang;</li> <li>10) Kendaraan Bermotor;</li> <li>11) Mesin Antrian;</li> <li>12) Mesin Register;</li> <li>13) Kalkulator;</li> <li>14) UPS;</li> <li>15) Meja;</li> <li>16) Kursi;</li> <li>17) Telpon.</li> </ol> <p>b. Fasilitas pelayanan :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Ruang tunggu wajib pajak;</li> <li>2) Toilet;</li> <li>3) Ruang laktasi;</li> <li>4) Ruang bermain;</li> <li>5) Ruang Rokok;</li> <li>6) Parkir;</li> <li>7) Mushola;</li> <li>8) Free charging;</li> <li>9) Ruang baca/perpustakaan;</li> <li>10) Dispenser air mineral untuk Wajib Pajak;</li> <li>11) AC;</li> <li>12) Fotocopy;</li> <li>13) Kantin.</li> </ol>

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<p>c. Pelayanan Khusus :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Sarana disabilitas (kursi roda, jalur khusus);</li> <li>2) Loket khusus disabilitas.</li> </ol> <p>d. Sarana pengukuran kepuasan masyarakat :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Monitor/kuesioner;</li> <li>2) Kotak saran;</li> <li>3) Papan pengumuman.</li> </ol>
10.	Kompetensi pelaksana penyelenggaraan pelayanan Samsat	<p>a. Petugas Pendaftaran:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Mampu menguasai peraturan Pajak Kendaraan Bermotor;</li> <li>2) Mampu menguasai juklak dan juknis;</li> <li>3) Mampu menguasai persyaratan pelayanan;</li> <li>4) Mampu menguasai mengkoreksi persyaratan pelayanan;</li> <li>5) Mampu mengoperasikan komputer;</li> <li>6) Teliti dan cermat;</li> </ol> <p>b. Petugas Penetapan;</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Mampu menguasai peraturan Kendaraan Bermotor;</li> <li>2) Mampu menguasai juklak dan juknis;</li> <li>3) Mampu menguasai persyaratan pelayanan;</li> <li>4) Mampu menguasai mengkoreksi atas besaran penetapan pokok dan saksi administrasinya;</li> <li>5) Mampu mengoperasikan komputer;</li> <li>6) Mampu menghitung Penetapan dengan cepat;</li> <li>7) Teliti dan cermat;</li> </ol> <p>c. Petugas kasir/teller:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Pendidikan Minimal Diploma;</li> <li>2) Ramah dan sopan;</li> <li>3) Mampu membedakan uang asli /palsu;</li> <li>4) Mampu mengoperasikan komputer;</li> <li>5) Mampu menghitung uang dengan cepat;</li> <li>6) Teliti dan cermat.</li> </ol> <p>d. Supervisi:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Pendidikan Sarjana Komputer;</li> <li>2) Mampu menguasai aplikasi samsat online;</li> <li>3) Mampu menguasai sistem dan prosedur samsat;</li> <li>4) Mampu mengoperasikan komputer;</li> </ol> <p>e. Petugas cetak STNK;</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Mampu menguasai peraturan Kendaraan Bermotor;</li> <li>2) Mampu menguasai juklak dan juknis;</li> <li>3) Mampu menguasai persyaratan pelayanan;</li> <li>4) Mampu mengoperasikan komputer;</li> <li>5) Teliti dan cermat.</li> </ol>
11.	Pengawasan internal pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan samsat	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ka. UPPD melaksanakan pengawasan langsung maupun tidak langsung serta bertanggungjawab atas jalannya penyelenggaraan pelayanan di seluruh unit kerja pelayanan samsat;</li> <li>2. Ka. UPPD akan melakukan pengawasan langsung atas seluruh pengaduan yang masuk dari masyarakat.</li> </ol>

NO	KOMPONEN	URAIAN
12.	Jumlah pelaksana penyelenggaraan pelayanan samsat	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Samsat Induk 11 orang</li> <li>2. UPPD 15 orang</li> <li>3. Gerai Tuntang 1 orang</li> <li>4. Samsat Paten Tenganan 2 orang</li> <li>5. Gerai Bergas 2 orang</li> <li>6. Gerai Ambarawa 2 orang</li> <li>7. Gerai Sumowono 1 orang</li> <li>8. Polri 20 orang</li> <li>9. Jasa Raharja 4 orang</li> </ol>
13.	Jaminan pelayanan penyelenggaraan pelayanan samsat	<p>Dengan ini, kami menyatakan sanggup menyelenggarakan pelayanan sesuai standar pelayanan yang telah ditetapkan dan apabila tidak menepati janji ini, kami siap menerima sanksi sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku.</p>
14.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan samsat	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan samsat melalui pengesahan STNK oleh pejabat yang berwenang;</li> <li>2. pengelolaan parkir untuk menjamin keamanan kendaraan wajib pajak ;</li> <li>3. Pengelolaan arsip yang sesuai dengan standar keamanan kearsipan untuk menjamin dokumen keamanan dokumen kendaraan bermotor wajib pajak;</li> <li>4. Gedung dilengkapi dengan alat pemadam kebakaran untuk menjamin wajib pajak yang sedang mendapatkan pelayanan dari kebakaran.</li> </ol>
15.	Evaluasi kinerja pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kepala UPPD melaksanakan evaluasi kinerja pelayanan terhadap seluruh pelaksana tugas pelayanan samsat melalui rapat staf, apel pagi serta mutasi pegawai.</li> <li>2. Kepala UPPD wajib melaporkan hasil evaluasi kinerja pelayanan publik kepada Kepala BAPENDA Provinsi Jawa Tengah.</li> </ol>

### 3. STANDAR PELAYANAN PENDAFTARAN KENDARAAN BARU DAN PEMBAYARAN PAJAK

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Jenis Pelayanan	Pelayanan Pendaftaran Kendaraan Baru dan Pembayaran Pajak
2.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 33 Tahun 1964 tentang Dana Kecelakaan Pertanggungjawaban Kecelakaan Penumpang;</li> <li>2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 34 Tahun 1964 tentang Dana Pertanggungjawaban Kecelakaan Lalu Lintas Jalan;</li> <li>3. Undang-Undang RI nomor 2 tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia;</li> <li>4. Undang-Undang RI nomor 22 tahun 2009 tentang Lalu lintas dan angkutan Jalan;</li> <li>5. Undang-Undang RI Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;</li> <li>6. Undang-Undang RI Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah;</li> <li>7. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 55 Tahun 2016 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Pemungutan Pajak Daerah;</li> <li>8. Peraturan Pemerintah RI Nomor 76 Tahun 2020 tentang Jenis dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak Yang Berlaku Pada Kepolisian Negara Republik Indonesia;</li> <li>9. Peraturan Presiden RI Nomor 5 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Kendaraan Bermotor ;</li> <li>10. Instruksi Bersama Menteri Pertahanan Keamanan, 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, Tanda Coba Kendaraan Bermotor Dan Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor, Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor serta Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan;</li> <li>11. Peraturan Daerah Jawa Tengah Nomor 2 Tahun 2011 tentang Pajak Daerah serta perubahannya Peraturan Daerah Jawa Tengah No 7 tahun 2017;</li> <li>12. Peraturan Gubernur Jawa Tengah Nomor 21 Tahun 2011 tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Daerah Jawa Tengah Nomor 2 Tahun 2011 tentang Pajak Daerah Provinsi Jawa Tengah;</li> <li>13. Peraturan Kepolisian No 7 Tahun 2021 tentang Registrasi dan Identifikasi Kendaraan Bermotor.</li> </ol>
3.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Identitas Diri : <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Perorangan : Identitas diri yang sah (KTP/SIM/KK/Pasport/KTA sesuai STNK)</li> <li>b. Badan : Salinan Akte Pendirian, Keterangan Domisili,</li> </ol> </li> </ol>

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<p>NPWP, NIB</p> <p>c. Instansi Pemerintah (termasuk BUMN dan BUMD) : Salinan Akte Pendirian, Keterangan Domisili, NPWP, NIB, Surat Tugas ditanda tangani oleh pimpinan dan dibubuhi cap instansi yang bersangkutan</p> <p>2. SPOPD yang telah diisi dan ditandatangani</p> <p>3. Faktur Pembelian Kendaraan Bermotor</p> <p>4. Kendaraan bermotor beban yang mengalami perubahan bentuk melampirkan surat keterangan/rekomendasi dari bengkel/karoseri yang memiliki ijin dari instansi yang berwenang</p> <p>5. Surat keterangan bagi kendaraan bermotor angkutan umum (Plat Kuning) yang telah memenuhi persyaratan, rekomendasi dari :</p> <p>a. Menteri yang bertanggung jawab di bidang sarana dan prasarana lalu lintas dan angkutan jalan untuk kawasan perkotaan yang melampaui batas wilayah Provinsi</p> <p>b. Gubernur untuk kawasan perkotaan yang melampaui batas wilayah kabupaten/ kota dalam satu Povinsi</p> <p>c. Bupati/ Walikota untuk kawasan perkotaan yang berada dalam wilayah kabupaten/ kota</p> <p>d. Dinas Perhubungan Kabupaten/Kota dan/Balai Pengelola Transportasi Darat Direktorat Jendral Perhubungan Darat Kementerian Perhubungan RI</p> <p>6. Kendaraan Bermotor milik Pemerintah dilengkapi surat keterangan tentang Sumber Dana Pembelian dan Biaya Pemeliharaan yang tercantum dalam APBN/APBD dengan mencantumkan Nomor Kode Rekening</p> <p>7. Kendaraan Bermotor milik TNI/POLRI dilengkapi surat keterangan yang berisi daftar kolektif kendaraan bermotor dari Panglima TNI, KASAD, KASAL, KASAU, dan KAPOLRI, dilengkapi fotokopi dilegalisir oleh Kesatuan yang mendaftarkan kendaraan bermotor tersebut</p> <p>8. Bukti hasil pemeriksaan cek fisik kendaraan bermotor</p> <p>9. Bukti Pelunasan BPKB</p> <p>10.Surat Dokumen dari Pabean : PIB (Pemberitahuan Impor Barang) untuk kendaraan CBU, SSPCP (Suran Setoran Pabean, Cukai, dan Pajak), dan SPPB (Surat Persetujuan Pengeluaran Barang)</p> <p>11.TPT <i>Import</i> (Tanda Pendaftaran Tipe)</p> <p>12.VIN (<i>Vehicle Identification Number</i>)</p>
4.	Prosedur	<p>1. Melakukan pendaftaran hasil pembelian kendaraan baru dengan menyerahkan berkas persyaratan</p> <p>2. Verifikasi persyaratan dan keabsahan dokumen regident ranmor yang diajukan</p> <p>3. Melakukan perekaman data berdasarkan berkas</p>



NO	KOMPONEN	URAIAN
		<p>pendaftaran yang telah diverifikasi</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>4. Menetapkan urutan kepemilikan kendaraan bermotor yang berpotensi dikenakan pajak.</li> <li>5. Menetapkan besaran BBNKB I, PKB, PNBP, dan SWDKLLJ yang harus dibayarkan dan mencetak SKKP</li> <li>6. Verifikasi SKKP</li> <li>7. Menerima pembayaran SKKP dan PNBP</li> <li>8. Mencetak STNK</li> <li>9. Mencetak TNKB</li> <li>10. Penyerahan STNK, SKKP, TNKB</li> </ol>
5.	Waktu Pelayanan	Jangka waktu mulai proses pemeriksaan berkas persyaratan sampai dengan penyerahan TNKB maksimal 41 menit apabila tidak terjadi gangguan jaringan online maupun listrik.
6.	Biaya/Tarif	<p>Berdasarkan :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a) Peraturan Daerah Nomor 2 Tahun 2011 tentang Pajak Daerah Provinsi Jawa Tengah.</li> <li>b) Pergub Nomor 33 Tahun 2019 tentang Nilai Jual Kendaraan Bermotor Tahun 2019.</li> <li>c) Peraturan Gubernur Jawa Tengah Nomor 47 Tahun 2017 Perhitungan Dasar Pengenaan Pajak Kendaraan Bermotor dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor Tahun 2017.</li> </ol>
7.	Produk	STNK, SKKP dan TNKB.
8.	Pengelolaan Pengaduan	<p>Sarana pengaduan:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Pengaduan tidak langsung: wajib pajak dapat melaporkan pengaduan melalui sarana komunikasi elektronik yang dipunyai dengan alamat yang tertera dibawah ini: <ol style="list-style-type: none"> <li>a. WhatsApp : 081229697866</li> <li>b. Instagram : Samsat Ungaran</li> <li>c. Facebook : Samsat Ungaran</li> <li>d. Twitter : @samsatungaran</li> <li>e. Lapor SP4N : laporgub.jateng.go.id</li> <li>f. Email : kabsemarangup3ad@gmail.com</li> <li>g. Website: uppdkabsemarang.blogspot.com</li> <li>h. Formulir aduan online: bit.ly/SIKESAL</li> </ol> </li> <li>2) Secara langsung <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Wajib pajak datang ke samsat menuju bagian informasi kemudian petugas informasi menanyakan permasalahan pengaduannya, petugas informasi mengarahkan wajib pajak keruang pengaduan, petugas penanganan pengaduan akan menyelesaikan pengaduan sesuai permasalahannya.</li> <li>b. Petugas pengaduan selalu berada di ruang pengaduan.</li> <li>c. Penyelesaian pengaduan 30 menit.</li> </ol> </li> <li>3) System informasi pelayanan pajak kendaraan bermotor : <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Leaflet;</li> <li>b. Brosur;</li> </ol> </li> </ol>

NO	KOMPONEN	URAIAN
		c. Monitor informasi; d. Monitor SAKPOLE; e. <a href="http://bapenda.jatengprov.go.id">bapenda.jatengprov.go.id</a> .
9.	Sarana prasarana/ fasilitas pelayanan samsat	a. Sarana prasarana pelayanan: 1) Loker pelayanan; 2) Meja pelayanan; 3) Komputer; 4) Printer; 5) Scanner; 6) Jaringan Internet; 7) ATK; 8) CCTV; 9) Mesin hitung uang; 10) Kendaraan Bermotor; 11) Mesin Antrian; 12) Mesin Register; 13) Kalkulator; 14) UPS; 15) Meja; 16) Kursi; 17) Telpon;  b. Fasilitas pelayanan : 1) Ruang tunggu wajib pajak; 2) Toilet; 3) Ruang laktasi; 4) Ruang bermain; 5) Ruang Rokok; 6) Parkir; 7) Mushola; 8) Free charging; 9) Ruang baca/perpustakaan; 10) Dispenser air mineral untuk Wajib Pajak; 11) AC; 12) Fotocopy; 13) Kantin.  c. Pelayanan Khusus : 1) Sarana disabilitas (kursi roda, jalur khusus); 2) Loker khusus disabilitas;  d. Sarana pengukuran kepuasan masyarakat : 1) Monitor/kuesioner; 2) Kotak saran; 3) Papan pengumuman.
10.	Kompetensi pe-laksana penyele-nggaraan pelayan-an Samsat	a. Petugas Pendaftaran: 1) Mampu menguasai peraturan Pajak Kendaraan Bermotor; 2) Mampu menguasai juklak dan juknis; 3) Mampu menguasai persyaratan pelayanan; 4) Mampu menguasai mengkoreksi persyaratan pelayanan; 5) Mampu mengoperasikan komputer;

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<p>6) Teliti dan cermat;</p> <p>b. Petugas Penetapan;</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Mampu menguasai peraturan Kendaraan Bermotor;</li> <li>2) Mampu menguasai juklak dan juknis;</li> <li>3) Mampu menguasai persyaratan pelayanan;</li> <li>4) Mampu menguasai mengkoreksi atas besaran penetapan pokok dan saksi administrasinya;</li> <li>5) Mampu mengoperasikan komputer;</li> <li>6) Mampu menghitung Penetapan dengan cepat;</li> <li>7) Teliti dan cermat;</li> </ol> <p>c. Petugas kasir/teller:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Pendidikan Minimal Diploma;</li> <li>2) Ramah dan sopan;</li> <li>3) Mampu membedakan uang asli /palsu;</li> <li>4) Mampu mengoperasikan komputer;</li> <li>5) Mampu menghitung uang dengan cepat;</li> <li>6) Teliti dan cermat.</li> </ol> <p>d. Supervisi:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Pendidikan Sarjana Komputer;</li> <li>2) Mampu menguasai aplikasi samsat online;</li> <li>3) Mampu menguasai sistem dan prosedur samsat;</li> <li>4) Mampu mengoperasikan komputer;</li> </ol> <p>e. Petugas cetak STNK;</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Mampu menguasai peraturan Kendaraan Bermotor;</li> <li>2) Mampu menguasai juklak dan juknis;</li> <li>3) Mampu menguasai persyaratan pelayanan;</li> <li>4) Mampu mengoperasikan komputer;</li> <li>5) Teliti dan cermat.</li> </ol>
11.	Pengawasan internal pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan samsat	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ka. UPPD melaksanakan pengawasan langsung maupun tidak langsung serta bertanggungjawab atas jalannya penyelenggaraan pelayanan di seluruh unit kerja pelayanan samsat;</li> <li>2. Ka. UPPD akan melakukan pengawasan langsung atas seluruh pengaduan yang masuk dari masyarakat.</li> </ol>
12.	Jumlah pelaksana penyelenggaraan pelayanan samsat	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Samsat Induk 11 orang</li> <li>2. UPPD 15 orang</li> <li>3. Gerai Tuntang 1 orang</li> <li>4. Samsat Paten Tenganan 2 orang</li> <li>5. Gerai Bergas 2 orang</li> <li>6. Gerai Ambarawa 2 orang</li> <li>7. Gerai Sumowono 1 orang</li> <li>8. Polri 20 orang</li> <li>9. Jasa Raharja 4 orang</li> </ol>
13.	Jaminan pelayanan penyelenggaraan pelayanan samsat	Dengan ini, kami menyatakan sanggup menyelenggarakan pelayanan sesuai standar pelayanan yang telah ditetapkan dan apabila tidak menepati janji ini, kami siap menerima sanksi

NO	KOMPONEN	URAIAN
		sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku.
14.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan samsat	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan samsat melalui pengesahan STNK oleh pejabat yang berwenang;</li> <li>2. pengelolaan parkir untuk menjamin keamanan kendaraan wajib pajak ;</li> <li>3. Pengelolaan arsip yang sesuai dengan standar keamanan kearsipan untuk menjamin dokumen keamanan dokumen kendaraan bermotor wajib pajak;</li> <li>4. Gedung dilengkapi dengan alat pemadam kebakaran untuk menjamin wajib pajak yang sedang mendapatkan pelayanan dari kebakaran.</li> </ol>
15.	Evaluasi kinerja pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kepala UPPD melaksanakan evaluasi kinerja pelayanan terhadap seluruh pelaksana tugas pelayanan samsat melalui rapat staf, apel pagi serta mutasi pegawai.</li> <li>2. Kepala UPPD wajib melaporkan hasil evaluasi kinerja pelayanan publik kepada Kepala BAPENDA Provisi Jawa Tengah.</li> </ol>

#### 4. STANDAR PELAYANAN MUTASI KELUAR (DALAM DAN LUAR PROVINSI)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Jenis Pelayanan	Mutasi Keluar (Dalam dan Luar Provinsi)
2.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 33 Tahun 1964 tentang Dana Kecelakaan Pertanggungjawaban Kecelakaan Penumpang;</li> <li>2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 34 Tahun 1964 tentang Dana Pertanggungjawaban Kecelakaan Lalu Lintas Jalan;</li> <li>3. Undang-Undang RI nomor 2 tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia;</li> <li>4. Undang-Undang RI nomor 22 tahun 2009 tentang Lalu lintas dan angkutan Jalan;</li> <li>5. Undang-Undang RI Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;</li> <li>6. Undang-Undang RI Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah;</li> <li>7. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 55 Tahun 2016 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Pemungutan Pajak Daerah;</li> <li>8. Peraturan Pemerintah RI Nomor 76 Tahun 2020 tentang Jenis dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak Yang Berlaku Pada Kepolisian Negara Republik Indonesia;</li> <li>9. Peraturan Presiden RI Nomor 5 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Kendaraan Bermotor ;</li> <li>10. Instruksi Bersama Menteri Pertahanan Keamanan, 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, Tanda Coba Kendaraan Bermotor Dan Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor, Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor serta Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan;</li> <li>11. Peraturan Daerah Jawa Tengah Nomor 2 Tahun 2011 tentang Pajak Daerah serta perubahannya Peraturan Daerah Jawa Tengah No 7 tahun 2017;</li> <li>12. Peraturan Gubernur Jawa Tengah Nomor 21 Tahun 2011 tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Daerah Jawa Tengah Nomor 2 Tahun 2011 tentang Pajak Daerah Provinsi Jawa Tengah;</li> <li>13. Peraturan Kepolisian No 7 Tahun 2021 tentang Registrasi dan Identifikasi Kendaraan Bermotor.</li> </ol>
3.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Identitas Diri : <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Perorangan : Identitas diri yang sah (KTP/SIM/KK/Pasport/KTA sesuai dengan STNK)</li> <li>b. Badan : Salinan Akte Pendirian, Keterangan Domisili, Surat Tugas ditandatangani oleh pimpinan dan dibubuhi</li> </ol> </li> </ol>

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<p>cap Badan yang bersangkutan</p> <p>c. Instansi Pemerintah (termasuk BUMN dan BUMD) : Surat Tugas yang ditandatangani oleh pimpinan serta dibubuhi cap instansi yang bersangkutan</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>2. Bukti hasil pemeriksaan cek fisik kendaraan bermotor</li> <li>3. STNK</li> <li>4. BPKB</li> <li>5. Dokumen Arsip Kendaraan Bermotor</li> <li>6. SPOPD yang telah diisi dan ditandatangani</li> </ol> <p>• Persyaratan Tambahan :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kwitansi Jual Beli bermaterai cukup</li> <li>2. Balik Nama Eks Lelang Kendaraan Dinas Milik Negara Surat keputusan Penjualan dan Penghapusan inventaris dari Pejabat yang berwenang : <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Risalah Lelang</li> <li>b. Bukti Pembayaran Lelang yang disahkan oleh Panitia Lelang/Pejabat yang berwenang</li> <li>c. Formulir Permohonan STNK</li> <li>d. Penetapan Nama Pemenang</li> <li>e. Lelang Rekomendasi Satlantas setempat</li> </ol> </li> <li>3. Hibah : Surat Keterangan Hibah/Akte Notaris/Keputusan Pengadilan Negeri</li> <li>4. Eks Kendaraan Umum Kwitansi pembelian bermaterai cukup</li> <li>5. Surat Pelepasan hak yang bermaterai cukup dan stempel perusahaan</li> <li>6. Bukti Pelunasan DPWKP (Khusus Angkutan Umum Plat Kuning)</li> </ol>
4.	Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pendaftaran pembayaran Pajak Mutasi Keluar (Dalam dan Luar Provinsi)</li> <li>2. Verifikasi persyaratan pembayaran pajak mutasi keluar</li> <li>3. Menetapkan besaran PKB dan SWDKLLJ yang harus dibayar dan mencetak SKKP</li> <li>4. Verifikasi SKKP</li> <li>5. Pembayaran SKKP dan PNPB Mutasi Keluar</li> <li>6. Menerbitkan Surat Keterangan Fiskal Antar Daerah</li> <li>7. Surat Keterangan Fiskal Antar Daerah diterima oleh pemilik kendaraan bermotor</li> <li>8. Mengarsip SKKP dan Arsip Surat Keterangan Fiskal Antar Daerah</li> </ol>
5.	Waktu Pelayanan	<p>Jangka waktu mulai proses pemeriksaan berkas persyaratan sampai dengan penyerahan berkas kendaraan bermotor maksimal 22 menit apabila tidak terjadi gangguan jaringan online maupun listrik.</p>

NO	KOMPONEN	URAIAN
6.	Biaya/Tarif	Berdasarkan : a) Peraturan Daerah Nomor 2 Tahun 2011 tentang Pajak Daerah Provinsi Jawa Tengah. b) Pergub Nomor 33 Tahun 2019 tentang Nilai Jual Kendaraan Bermotor Tahun 2019. c) Peraturan Gubernur Jawa Tengan Nomor 47 Tahun 2017 Perhitungan Dasar Pengenaan Pajak Kendaraan Bermotor dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor Tahun 2017.
7.	Produk	SKKP dan Surat Keterangan Fiskal Antar Daerah
8.	Pengelolaan Pengaduan	Sarana pengaduan: 1) Pengaduan tidak langsung: wajib pajak dapat melaporkan pengaduan melalui sarana komunikasi elektronik yang dipunyai dengan alamat yang tertera dibawah ini: a. WhatsApp : 081229697866 b. Instagram : Samsat Ungaran c. Facebook : Samsat Ungaran d. Twitter : @samsatungaran e. Lapor SP4N : laporgub.jateng.go.id f. Email : kabsemarangup3ad@gmail.com g. Website: uppdkabsemarang.blogspot.com h. Formulir aduan online: bit.ly/SIKESAL  2) Secara langsung a. Wajib pajak datang ke samsat menuju bagian informasi kemudian petugas informasi menanyakan permasalahan pengaduannya, petugas informasi mengarahkan wajib pajak keruang pengaduan, petugas penanganan pengaduan akan menyelesaikan pengaduan sesuai permasalahannya. b. Petugas pengaduan selalu berada di ruang pengaduan. c. Penyelesaian pengaduan 30 menit.  3) System informasi pelayanan pajak kendaraan bermotor : a. Leaflet; b. Brosur; c. Monitor informasi; d. Monitor SAKPOLE; e. bapenda.jatengprov.go.id.
9.	Sarana prasarana/ fasilitas pelayanan samsat	a. Sarana prasarana pelayanan: 1) Loker pelayanan; 2) Meja pelayanan; 3) Komputer; 4) Printer; 5) Scanner; 6) Jaringan Internet; 7) ATK; 8) CCTV; 9) Mesin hitung uang; 10) Kendaraan Bermotor;

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<p>11) Mesin Antrian;  12) Mesin Register;  13) Kalkulator;  14) UPS;  15) Meja;  16) Kursi;  17) Telpon;</p> <p>b. Fasilitas pelayanan :</p> <p>1) Ruang tunggu wajib pajak;  2) Toilet;  3) Ruang laktasi;  4) Ruang bermain;  5) Ruang Rokok;  6) Parkir;  7) Mushola;  8) Free charging;  9) Ruang baca/perpustakaan;  10) Dispenser air mineral untuk Wajib Pajak;  11) AC;  12) Fotocopy;  13) Kantin.</p> <p>c. Pelayanan Khusus :</p> <p>1) Sarana disabilitas (kursi roda, jalur khusus);  2) Loket khusus disabilitas;</p> <p>d. Sarana pengukuran kepuasan masyarakat :</p> <p>1) Monitor/kuesioner;  2) Kotak saran;  3) Papan pengumuman.</p>
10.	Kompetensi pelaksana penyelenggaraan pelayanan Samsat	<p>a. Petugas Pendaftaran:</p> <p>1) Mampu menguasai peraturan Pajak Kendaraan Bermotor;  2) Mampu menguasai juklak dan juknis;  3) Mampu menguasai persyaratan pelayanan;  4) Mampu menguasai mengkoreksi persyaratan pelayanan;  5) Mampu mengoperasikan komputer;  6) Teliti dan cermat;</p> <p>b. Petugas Penetapan;</p> <p>1) Mampu menguasai peraturan Kendaraan Bermotor;  2) Mampu menguasai juklak dan juknis;  3) Mampu menguasai persyaratan pelayanan;  4) Mampu menguasai mengkoreksi atas besaran penetapan pokok dan saksi administrasinya;  5) Mampu mengoperasikan komputer;  6) Mampu menghitung Penetapan dengan cepat;  7) Teliti dan cermat;</p> <p>c. Petugas kasir/teller:</p> <p>1) Pendidikan Minimal Diploma;</p>



NO	KOMPONEN	URAIAN
		2) Ramah dan sopan; 3) Mampu membedakan uang asli /palsu; 4) Mampu mengoperasikan komputer; 5) Mampu menghitung uang dengan cepat; 6) Teliti dan cermat.  d. Supervisi: 1) Pendidikan Sarjana Komputer; 2) Mampu menguasai aplikasi samsat online; 3) Mampu menguasai sistem dan prosedur samsat; 4) Mampu mengoperasikan komputer;  e. Petugas cetak STNK; 1) Mampu menguasai peraturan Kendaraan Bermotor; 2) Mampu menguasai juklak dan juknis; 3) Mampu menguasai persyaratan pelayanan; 4) Mampu mengoperasikan komputer; 5) Teliti dan cermat.
11.	Pengawasan internal pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan samsat	1. Ka. UPPD melaksanakan pengawasan langsung maupun tidak langsung serta bertanggungjawab atas jalannya penyelenggaraan pelayanan di seluruh unit kerja pelayanan samsat; 2. Ka. UPPD akan melakukan pengawasan langsung atas seluruh pengaduan yang masuk dari masyarakat.
12.	Jumlah pelaksana penyelenggaraan pelayanan samsat	1. Samsat Induk 11 orang 2. UPPD 15 orang 3. Gerai Tuntang 1 orang 4. Samsat Paten Tengaran 2 orang 5. Gerai Bergas 2 orang 6. Gerai Ambarawa 2 orang 7. Gerai Sumowono 1 orang 8. Polri 20 orang 9. Jasa Raharja 4 orang
13.	Jaminan pelayanan penyelenggaraan pelayanan samsat	Dengan ini, kami menyatakan sanggup menyelenggarakan pelayanan sesuai standar pelayanan yang telah ditetapkan dan apabila tidak menepati janji ini, kami siap menerima sanksi sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku.
14.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan samsat	1. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan samsat melalui pengesahan STNK oleh pejabat yang berwenang; 2. pengelolaan parkir untuk menjamin keamanan kendaraan wajib pajak ; 3. Pengelolaan arsip yang sesuai dengan standar keamanan kearsipan untuk menjamin dokumen keamanan dokumen kendaraan bermotor wajib pajak; 4. Gedung dilengkapi dengan alat pemadam kebakaran untuk menjamin wajib pajak yang sedang mendapatkan

NO	KOMPONEN	URAIAN
		pelayanan dari kebakaran.
15.	Evaluasi kinerja pelayanan	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Kepala UPPD melaksanakan evaluasi kinerja pelayanan terhadap seluruh pelaksana tugas pelayanan samsat melalui rapat staf, apel pagi serta mutasi pegawai.</li><li>2. Kepala UPPD wajib melaporkan hasil evaluasi kinerja pelayanan publik kepada Kepala BAPENDA Provisi Jawa Tengah.</li></ol>

## 5. STANDAR PELAYANAN MUTASI MASUK (DARI DALAM DAN LUAR PROVINSI)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Jenis Pelayanan	Pelayanan Mutasi Masuk (dari Dalam dan Luar Provinsi)
2.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 33 Tahun 1964 tentang Dana Kecelakaan Pertanggungjawaban Kecelakaan Penumpang;</li> <li>2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 34 Tahun 1964 tentang Dana Pertanggungjawaban Kecelakaan Lalu Lintas Jalan;</li> <li>3. Undang-Undang RI nomor 2 tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia;</li> <li>4. Undang-Undang RI nomor 22 tahun 2009 tentang Lalu lintas dan angkutan Jalan;</li> <li>5. Undang-Undang RI Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;</li> <li>6. Undang-Undang RI Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah;</li> <li>7. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 55 Tahun 2016 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Pemungutan Pajak Daerah;</li> <li>8. Peraturan Pemerintah RI Nomor 76 Tahun 2020 tentang Jenis dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak Yang Berlaku Pada Kepolisian Negara Republik Indonesia;</li> <li>9. Peraturan Presiden RI Nomor 5 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Kendaraan Bermotor ;</li> <li>10. Instruksi Bersama Menteri Pertahanan Keamanan, 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, Tanda Coba Kendaraan Bermotor Dan Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor, Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor serta Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan;</li> <li>11. Peraturan Daerah Jawa Tengah Nomor 2 Tahun 2011 tentang Pajak Daerah serta perubahannya Peraturan Daerah Jawa Tengah No 7 tahun 2017;</li> <li>12. Peraturan Gubernur Jawa Tengah Nomor 21 Tahun 2011 tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Daerah Jawa Tengah Nomor 2 Tahun 2011 tentang Pajak Daerah Provinsi Jawa Tengah;</li> <li>13. Peraturan Kepolisian No 7 Tahun 2021 tentang Registrasi dan Identifikasi Kendaraan Bermotor.</li> </ol>
3.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Identitas Diri :               <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Perorangan : Identitas diri yang sah (KTP/SIM/KK/Pasport/KTA sesuai dengan STNK</li> <li>b. Badan : Salinan Akte Pendirian, Keterangan Domisili, Surat</li> </ol> </li> </ol>

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<p>Tugas ditandatangani pimpinan dan dibubuhi cap instansi yang bersangkutan, NPWP, NIB</p> <p>c. Instansi Pemerintah (termasuk BUMN dan BUMD) : Surat Tugas yang ditandatangani pimpinan dan dibubuhi cap instansi yang bersangkutan, keterangan Domisili</p> <p>2. Surat Keterangan bagi kendaraan bermotor angkutan umum yang telah memenuhi persyaratan rekomendasi dari :</p> <p>a. Menteri yang bertanggung jawab di bidang sarana dan prasarana lalu lintas dan angkutan jalan untuk kawasan perkotaan yang melampaui batas wilayah Provinsi</p> <p>b. Gubernur untuk kawasan perkotaan yang melampaui batas wilayah kabupaten/kota dalam satu Provinsi</p> <p>c. Bupati/Walikota untuk kawasan perkotaan yang berada dalam wilayah kabupaten/kota</p> <p>d. Dinas Perhubungan Kabupaten/Kota dan/Balai Pengelola Transportasi Darat Direktorat Jendral Perhubungan Darat Kementerian Perhubungan RI</p> <p>e. Kendaraan Bermotor milik Pemerintah dilengkapi surat keterangan tentang Sumber Dana Pembelian dan Biaya Pemeliharaan yang tercantum dalam APBN/APBD dengan mencantumkan Nomor Kode Rekening</p> <p>f. Surat Keterangan asal usul kendaraan</p> <p>3. Bukti hasil pemeriksaan cek fisik kendaraan bermotor</p> <p>4. SPOPD yang telah diisi dan ditandatangani</p> <p>5. Dokumen kendaraan dari samsat asal</p> <p>6. STNK, SKKP Terakhir, BPKB, Bukti Pelunasan BPKB, dan SKF dari samsat asal</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Persyaratan Tambahan :</li> </ul> <p>1. Jual Beli Kwitansi pembelian materai cukup</p> <p>2. Balik Nama Eks Lelang Kendaraan Dinas Milik Negara Surat Keputusan Penjualan dan Penghapusan inventaris dari Pejabat yang berwenang Risalah Lelang</p> <p>3. Bukti pembayaran lelang yang disahkan oleh Panitia Lelang/Pejabat yang berwenang</p> <p>4. Formulir permohonan STNK Penetapan Nama Pemenang Lelang Rekomendasi Satlantas setempat</p> <p>5. Hibah : Surat Keterangan Hibah/Akte Notaris/Keputusan Pengadilan Negeri</p>
4.	Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pendaftaran mutasi masuk</li> <li>2. Verifikasi persyaratan permohonan yang diajukan</li> <li>3. Melakukan perekaman data berdasarkan berkas pendaftaran yang telah diverifikasi</li> <li>4. Menetapkan urutan kepemilikan kendaraan bermotor yang berpotensi dikenakan pajak progresif</li> <li>5. Menetapkan besaran BBNKB, PKB, PNBP, dan SWDKLLJ yang</li> </ol>

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<p>harus dibayar dan mencetak SKKP</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>6. Menerima pembayaran SKKP</li> <li>7. Mencetak STNK</li> <li>8. Mencetak TNKB</li> <li>9. Menyerahkan STNK, SKKP, dan TNKB</li> <li>10. Mengarsipkan dokumen ranmor</li> </ol>
5.	Waktu Pelayanan	<p>Jangka waktu mulai proses pemeriksaan berkas persyaratan sampai dengan penyerahan berkas kendaraan bermotor maksimal 41 menit apabila tidak terjadi gangguan jaringan online maupun listrik.</p>
6.	Biaya/Tarif	<p>Berdasarkan :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a) Peraturan Daerah Nomor 2 Tahun 2011 tentang Pajak Daerah Provinsi Jawa Tengah.</li> <li>b) Pergub Nomor 33 Tahun 2019 tentang Nilai Jual Kendaraan Bermotor Tahun 2019.</li> <li>c) Peraturan Gubernur Jawa Tengah Nomor 47 Tahun 2017 Perhitungan Dasar Pengenaan Pajak Kendaraan Bermotor dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor Tahun 2017.</li> </ol>
7.	Produk	<p>STNK, SKKP dan TNKB.</p>
8.	Pengelolaan Pengaduan	<p>Sarana pengaduan:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Pengaduan tidak langsung: wajib pajak dapat melaporkan pengaduan melalui sarana komunikasi elektronik yang dipunyai dengan alamat yang tertera dibawah ini: <ol style="list-style-type: none"> <li>a. WhatsApp : 081229697866</li> <li>b. Instagram : Samsat Ungaran</li> <li>c. Facebook : Samsat Ungaran</li> <li>d. Twitter : @samsatungaran</li> <li>e. Lapor SP4N : laporgub.jateng.go.id</li> <li>f. Email : kabsemarangup3ad@gmail.com</li> <li>g. Website: uppdkabsemarang.blogspot.com</li> <li>h. Formulir aduan online: bit.ly/SIKESAL</li> </ol> </li> <li>2) Secara langsung <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Wajib pajak datang ke samsat menuju bagian informasi kemudian petugas informasi menanyakan permasalahan pengaduannya, petugas informasi mengarahkan wajib pajak keruang pengaduan, petugas penanganan pengaduan akan menyelesaikan pengaduan sesuai permasalahannya.</li> <li>b. Petugas pengaduan selalu berada di ruang pengaduan.</li> <li>c. Penyelesaian pengaduan 30 menit.</li> </ol> </li> <li>3) System informasi pelayanan pajak kendaraan bermotor : <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Leaflet;</li> <li>b. Brosur;</li> <li>c. Monitor informasi;</li> </ol> </li> </ol>

NO	KOMPONEN	URAIAN
		d. Monitor SAKPOLE; e. <a href="http://bapenda.jatengprov.go.id">bapenda.jatengprov.go.id</a> .
9.	Sarana prasarana/ fasilitas pelayanan samsat	a. Sarana prasarana pelayanan: 1) Loker pelayanan; 2) Meja pelayanan; 3) Komputer; 4) Printer; 5) Scanner; 6) Jaringan Internet; 7) ATK; 8) CCTV; 9) Mesin hitung uang; 10) Kendaraan Bermotor; 11) Mesin Antrian; 12) Mesin Register; 13) Kalkulator; 14) UPS; 15) Meja; 16) Kursi; 17) Telpon;  b. Fasilitas pelayanan : 1) Ruang tunggu wajib pajak; 2) Toilet; 3) Ruang laktasi; 4) Ruang bermain; 5) Ruang Rokok; 6) Parkir; 7) Mushola; 8) Free charging; 9) Ruang baca/perpustakaan; 10) Dispenser air mineral untuk Wajib Pajak; 11) AC; 12) Fotocopy; 13) Kantin.  c. Pelayanan Khusus : 1) Sarana disabilitas (kursi roda, jalur khusus); 2) Loker khusus disabilitas;  d. Sarana pengukuran kepuasan masyarakat : 1) Monitor/kuesioner; 2) Kotak saran; 3) Papan pengumuman.
10.	Kompetensi pelaksana penyelenggaraan pelayanan Samsat	a. Petugas Pendaftaran: 1) Mampu menguasai peraturan Pajak Kendaraan Bermotor; 2) Mampu menguasai juklak dan juknis; 3) Mampu menguasai persyaratan pelayanan; 4) Mampu menguasai mengkoreksi persyaratan pelayanan; 5) Mampu mengoperasikan komputer; 6) Teliti dan cermat;

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<p>b. Petugas Penetapan;</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Mampu menguasai peraturan Kendaraan Bermotor;</li> <li>2) Mampu menguasai juklak dan juknis;</li> <li>3) Mampu menguasai persyaratan pelayanan;</li> <li>4) Mampu menguasai mengkoreksi atas besaran penetapan pokok dan saksi administrasinya;</li> <li>5) Mampu mengoperasikan komputer;</li> <li>6) Mampu menghitung Penetapan dengan cepat;</li> <li>7) Teliti dan cermat;</li> </ol> <p>c. Petugas kasir/teller:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Pendidikan Minimal Diploma;</li> <li>2) Ramah dan sopan;</li> <li>3) Mampu membedakan uang asli /palsu;</li> <li>4) Mampu mengoperasikan komputer;</li> <li>5) Mampu menghitung uang dengan cepat;</li> <li>6) Teliti dan cermat.</li> </ol> <p>d. Supervisi:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Pendidikan Sarjana Komputer;</li> <li>2) Mampu menguasai aplikasi samsat online;</li> <li>3) Mampu menguasai sistem dan prosedur samsat;</li> <li>4) Mampu mengoperasikan komputer;</li> </ol> <p>e. Petugas cetak STNK;</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Mampu menguasai peraturan Kendaraan Bermotor;</li> <li>2) Mampu menguasai juklak dan juknis;</li> <li>3) Mampu menguasai persyaratan pelayanan;</li> <li>4) Mampu mengoperasikan komputer;</li> <li>5) Teliti dan cermat.</li> </ol>
11.	Pengawasan internal pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan samsat	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ka. UPPD melaksanakan pengawasan langsung maupun tidak langsung serta bertanggungjawab atas jalannya penyelenggaraan pelayanan di seluruh unit kerja pelayanan samsat;</li> <li>2. Ka. UPPD akan melakukan pengawasan langsung atas seluruh pengaduan yang masuk dari masyarakat.</li> </ol>
12.	Jumlah pelaksana penyelenggaraan pelayanan samsat	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Samsat Induk 11 orang</li> <li>2. UPPD 15 orang</li> <li>3. Gerai Tuntang 1 orang</li> <li>4. Samsat Paten Tenganan 2 orang</li> <li>5. Gerai Bergas 2 orang</li> <li>6. Gerai Ambarawa 2 orang</li> <li>7. Gerai Sumowono 1 orang</li> <li>8. Polri 20 orang</li> <li>9. Jasa Raharja 4 orang</li> </ol>
13.	Jaminan pelayanan penyelenggaraan pelayanan samsat	<p>Dengan ini, kami menyatakan sanggup menyelenggarakan pelayanan sesuai standar pelayanan yang telah ditetapkan dan apabila tidak menepati janji ini, kami siap menerima sanksi sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku.</p>
14.	Jaminan keamanan dan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan samsat</li> </ol>

NO	KOMPONEN	URAIAN
	keselamatan pelayanan samsat	<p>melalui pengesahan STNK oleh pejabat yang berwenang;</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>2. pengelolaan parkir untuk menjamin keamanan kendaraan wajib pajak ;</li> <li>3. Pengelolaan arsip yang sesuai dengan standar keamanan kearsipan untuk menjamin dokumen keamanan dokumen kendaraan bermotor wajib pajak;</li> <li>4. Gedung dilengkapi dengan alat pemadam kebakaran untuk menjamin wajib pajak yang sedang mendapatkan pelayanan dari kebakaran.</li> </ol>
15.	Evaluasi kinerja pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kepala UPPD melaksanakan evaluasi kinerja pelayanan terhadap seluruh pelaksana tugas pelayanan samsat melalui rapat staf, apel pagi serta mutasi pegawai.</li> <li>2. Kepala UPPD wajib melaporkan hasil evaluasi kinerja pelayanan publik kepada Kepala BAPENDA Provisi Jawa Tengah.</li> </ol>



**6. STANDAR PELAYANAN PENDAFTARAN KENDARAAN BERMOTOR  
PINDAH ALAMAT ATAS NAMA TETAP**

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Jenis Pelayanan	Pendaftaran Kendaraan Bermotor Pindah Alamat Atas Nama Tetap
2.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 33 Tahun 1964 tentang Dana Kecelakaan Pertanggungjawaban Kecelakaan Penumpang;</li> <li>2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 34 Tahun 1964 tentang Dana Pertanggungjawaban Kecelakaan Lalu Lintas Jalan;</li> <li>3. Undang-Undang RI nomor 2 tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia;</li> <li>4. Undang-Undang RI nomor 22 tahun 2009 tentang Lalu lintas dan angkutan Jalan;</li> <li>5. Undang-Undang RI Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;</li> <li>6. Undang-Undang RI Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah;</li> <li>7. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 55 Tahun 2016 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Pemungutan Pajak Daerah;</li> <li>8. Peraturan Pemerintah RI Nomor 76 Tahun 2020 tentang Jenis dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak Yang Berlaku Pada Kepolisian Negara Republik Indonesia;</li> <li>9. Peraturan Presiden RI Nomor 5 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Kendaraan Bermotor ;</li> <li>10. Instruksi Bersama Menteri Pertahanan Keamanan, 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, Tanda Coba Kendaraan Bermotor Dan Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor, Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor serta Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan;</li> <li>11. Peraturan Daerah Jawa Tengah Nomor 2 Tahun 2011 tentang Pajak Daerah serta perubahannya Peraturan Daerah Jawa Tengah No 7 tahun 2017;</li> <li>12. Peraturan Gubernur Jawa Tengah Nomor 21 Tahun 2011 tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Daerah Jawa Tengah Nomor 2 Tahun 2011 tentang Pajak Daerah Provinsi Jawa Tengah;</li> <li>13. Peraturan Kepolisian No 7 Tahun 2021 tentang Registrasi dan Identifikasi Kendaraan Bermotor.</li> </ol>
3.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Identitas Diri : <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Perorangan : Identitas diri yang sah (KTP/SIM/KK/Pasport/KTA sesuai dengan STNK</li> <li>b. Badan : Salinan Akte Pendirian, Keterangan Domisili, Surat</li> </ol> </li> </ol>

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<p>Tugas ditandatangani pimpinan dan dibubuhi cap instansi yang bersangkutan</p> <p>c. Instansi Pemerintah (termasuk BUMN dan BUMD) : Surat Tugas yang ditandatangani pimpinan dan dibubuhi cap instansi yang bersangkutan</p> <p>2. Dokumen Kendaraan Bermotor dari samsat asal :</p> <p>a. STNK</p> <p>b. BPKB</p> <p>c. Surat keterangan fiskal antar daerah (Untuk yang mutasi luar wilayah samsat)</p> <p>d. Surat Keterangan pindah alamat untuk yang satu wilayah Samsat</p> <p>3. SPOPD yang telah diisi dan ditandatangani</p> <p>4. Hasil cek fisik Ranmor</p> <p>5. Bukti Pelunasan DPWKP (Khusus Angkutan Umum Plat Kuning)</p>
4.	Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pendaftaran pindah alamat atas nama tetap</li> <li>2. Verifikasi persyaratan dan keabsahan dokumen regident ranmor yang diajukan</li> <li>3. Melakukan perekaman data berdasarkan berkas pendaftaran yang telah diverifikasi</li> <li>4. Menetapkan besaran PKB, PNBP, dan SWDKLLJ yang harus dibayarkan dan mencetak SKKP</li> <li>5. Memverifikasi SKKP</li> <li>6. Menerima pembayaran SKKP dan PNBP</li> <li>7. Mencetak STNK</li> <li>8. Mencetak TNKB</li> <li>9. Menyerahkan STNK, SKKP, TNKB</li> <li>10. Mengarsipkan dokumen ranmor</li> </ol>
5.	Waktu Pelayanan	<p>Jangka waktu mulai proses pemeriksaan berkas persyaratan sampai dengan penyerahan TNKB maksimal 43 menit apabila tidak terjadi gangguan jaringan online maupun listrik.</p>
6.	Biaya/Tarif	<p>Berdasarkan :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a) Peraturan Daerah Nomor 2 Tahun 2011 tentang Pajak Daerah Provinsi Jawa Tengah.</li> <li>b) Pergub Nomor 33 Tahun 2019 tentang Nilai Jual Kendaraan Bermotor Tahun 2019.</li> <li>c) Peraturan Gubernur Jawa Tengan Nomor 47 Tahun 2017 Perhitungan Dasar Pengenaan Pajak Kendaraan Bermotor dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor Tahun 2017.</li> </ol>
7.	Produk	<p>STNK, SKKP dan TNKB.</p>
8.	Pengelolaan Pengaduan	<p>Sarana pengaduan:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Pengaduan tidak langsung: wajib pajak dapat melaporkan pengaduan melalui sarana komunikasi elektronik yang dipunyai dengan alamat yang tertera dibawah ini: <ol style="list-style-type: none"> <li>a. WhatsApp : 081229697866</li> </ol> </li> </ol>

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<ul style="list-style-type: none"> <li>b. Instagram : Samsat Ungaran</li> <li>c. Facebook : Samsat Ungaran</li> <li>d. Twitter : @samsatungaran</li> <li>e. Lapor SP4N : laporgub.jateng.go.id</li> <li>f. Email : kabsemarangup3ad@gmail.com</li> <li>g. Website: uppdkabsemarang.blogspot.com</li> <li>h. Formulir aduan online: bit.ly/SIKESAL</li> </ul> <p>2) Secara langsung</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Wajib pajak datang ke samsat menuju bagian informasi kemudian petugas informasi menanyakan permasalahan pengaduannya, petugas informasi mengarahkan wajib pajak keruang pengaduan, petugas penanganan pengaduan akan menyelesaikan pengaduan sesuai permasalahannya.</li> <li>b. Petugas pengaduan selalu berada di ruang pengaduan.</li> <li>c. Penyelesaian pengaduan 30 menit.</li> </ul> <p>3) System informasi pelayanan pajak kendaraan bermotor :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Leaflet;</li> <li>b. Brosur;</li> <li>c. Monitor informasi;</li> <li>d. Monitor SAKPOLE;</li> <li>e. bapenda.jatengprov.go.id;</li> </ul>
9.	Sarana prasarana/ fasilitas pelayanan samsat	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Sarana prasarana pelayanan: <ul style="list-style-type: none"> <li>1) Loker pelayanan;</li> <li>2) Meja pelayanan;</li> <li>3) Komputer;</li> <li>4) Printer;</li> <li>5) Scanner;</li> <li>6) Jaringan Internet;</li> <li>7) ATK;</li> <li>8) CCTV;</li> <li>9) Mesin hitung uang;</li> <li>10) Kendaraan Bermotor;</li> <li>11) Mesin Antrian;</li> <li>12) Mesin Register;</li> <li>13) Kalkulator;</li> <li>14) UPS;</li> <li>15) Meja;</li> <li>16) Kursi;</li> <li>17) Telpon;</li> </ul> </li> <li>b. Fasilitas pelayanan : <ul style="list-style-type: none"> <li>1) Ruang tunggu wajib pajak;</li> <li>2) Toilet;</li> <li>3) Ruang laktasi;</li> <li>4) Ruang bermain;</li> <li>5) Ruang Rokok;</li> <li>6) Parkir;</li> <li>7) Mushola;</li> <li>8) Free charging;</li> </ul> </li> </ul>

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<p>9) Ruang baca/perpustakaan;  10) Dispenser air mineral untuk Wajib Pajak;  11) AC;  12) Fotocopy;  13) Kantin.</p> <p>c. Pelayanan Khusus :  1) Sarana disabilitas (kursi roda, jalur khusus);  2) Loket khusus disabilitas;</p> <p>d. Sarana pengukuran kepuasan masyarakat :  1) Monitor/kuesioner;  2) Kotak saran;  3) Papan pengumuman.</p>
10.	Kompetensi pelaksana penyelenggaraan pelayanan Samsat	<p>a. Petugas Pendaftaran:  1) Mampu menguasai peraturan Pajak Kendaraan Bermotor;  2) Mampu menguasai juklak dan juknis;  3) Mampu menguasai persyaratan pelayanan;  4) Mampu menguasai mengkoreksi persyaratan pelayanan;  5) Mampu mengoperasikan komputer;  6) Teliti dan cermat;</p> <p>b. Petugas Penetapan;  1) Mampu menguasai peraturan Kendaraan Bermotor;  2) Mampu menguasai juklak dan juknis;  3) Mampu menguasai persyaratan pelayanan;  4) Mampu menguasai mengkoreksi atas besaran penetapan pokok dan saksi administrasinya;  5) Mampu mengoperasikan komputer;  6) Mampu menghitung Penetapan dengan cepat;  7) Teliti dan cermat;</p> <p>c. Petugas kasir/teller:  1) Pendidikan Minimal Diploma;  2) Ramah dan sopan;  3) Mampu membedakan uang asli /palsu;  4) Mampu mengoperasikan komputer;  5) Mampu menghitung uang dengan cepat;  6) Teliti dan cermat.</p> <p>d. Supervisi:  1) Pendidikan Sarjana Komputer;  2) Mampu menguasai aplikasi samsat online;  3) Mampu menguasai sistem dan prosedur samsat;  4) Mampu mengoperasikan komputer;</p> <p>e. Petugas cetak STNK;  6) Mampu menguasai peraturan Kendaraan Bermotor;  7) Mampu menguasai juklak dan juknis;  8) Mampu menguasai persyaratan pelayanan;  9) Mampu mengoperasikan komputer;  10) Teliti dan cermat.</p>

NO	KOMPONEN	URAIAN
11.	Pengawasan internal pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan samsat	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ka. UPPD melaksanakan pengawasan langsung maupun tidak langsung serta bertanggungjawab atas jalannya penyelenggaraan pelayanan di seluruh unit kerja pelayanan samsat.</li> <li>2. Ka. UPPD akan melakukan pengawasan langsung atas seluruh pengaduan yang masuk dari masyarakat.</li> </ol>
12.	Jumlah pelaksana penyelenggaraan pelayanan samsat	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Samsat Induk 11 orang</li> <li>2. UPPD 15 orang</li> <li>3. Gerai Tuntang 1 orang</li> <li>4. Samsat Paten Tenganan 2 orang</li> <li>5. Gerai Bergas 2 orang</li> <li>6. Gerai Ambarawa 2 orang</li> <li>7. Gerai Sumowono 1 orang</li> <li>8. Polri 20 orang</li> <li>9. Jasa Raharja 4 orang</li> </ol>
13.	Jaminan pelayanan penyelenggaraan pelayanan samsat	<p>Dengan ini, kami menyatakan sanggup menyelenggarakan pelayanan sesuai standar pelayanan yang telah ditetapkan dan apabila tidak menepati janji ini, kami siap menerima sanksi sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku.</p>
14.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan samsat	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan samsat melalui pengesahan STNK oleh pejabat yang berwenang;</li> <li>2. pengelolaan parkir untuk menjamin keamanan kendaraan wajib pajak ;</li> <li>3. Pengelolaan arsip yang sesuai dengan standar keamanan kearsipan untuk menjamin dokumen keamanan dokumen kendaraan bermotor wajib pajak;</li> <li>4. Gedung dilengkapi dengan alat pemadam kebakaran untuk menjamin wajib pajak yang sedang mendapatkan pelayanan dari kebakaran.</li> </ol>
15.	Evaluasi kinerja pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kepala UPPD melaksanakan evaluasi kinerja pelayanan terhadap seluruh pelaksana tugas pelayanan samsat melalui rapat staf, apel pagi serta mutasi pegawai.</li> <li>2. Kepala UPPD wajib melaporkan hasil evaluasi kinerja pelayanan publik kepada Kepala BAPENDA Provisi Jawa Tengah.</li> </ol>

## 7. STANDAR PELAYANAN PEMBATALAN MUTASI KELUAR

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Jenis Pelayanan	Pembatalan Mutasi Keluar
2.	Dasar Hukum	<p>14. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 33 Tahun 1964 tentang Dana Kecelakaan Pertanggungjawaban Kecelakaan Penumpang;</p> <p>15. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 34 Tahun 1964 tentang Dana Pertanggungjawaban Kecelakaan Lalu Lintas Jalan;</p> <p>16. Undang-Undang RI nomor 2 tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia;</p> <p>17. Undang-Undang RI nomor 22 tahun 2009 tentang Lalu lintas dan angkutan Jalan;</p> <p>18. Undang-Undang RI Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;</p> <p>19. Undang-Undang RI Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah;</p> <p>20. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 55 Tahun 2016 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Pemungutan Pajak Daerah;</p> <p>21. Peraturan Pemerintah RI Nomor 76 Tahun 2020 tentang Jenis dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak Yang Berlaku Pada Kepolisian Negara Republik Indonesia;</p> <p>22. Peraturan Presiden RI Nomor 5 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Kendaraan Bermotor ;</p> <p>23. Instruksi Bersama Menteri Pertahanan Keamanan, 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, Tanda Coba Kendaraan Bermotor Dan Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor, Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor serta Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan;</p> <p>24. Peraturan Daerah Jawa Tengah Nomor 2 Tahun 2011 tentang Pajak Daerah serta perubahannya Peraturan Daerah Jawa Tengah No 7 tahun 2017;</p> <p>25. Peraturan Gubernur Jawa Tengah Nomor 21 Tahun 2011 tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Daerah Jawa Tengah Nomor 2 Tahun 2011 tentang Pajak Daerah Provinsi Jawa Tengah;</p> <p>26. Peraturan Kepolisian No 7 Tahun 2021 tentang Registrasi dan Identifikasi Kendaraan Bermotor.</p>
3.	Persyaratan	<p>1. Identitas Diri :</p> <p>a. Perorangan : Identitas diri yang sah (KTP/SIM/KK/Pasport/KTA sesuai dengan STNK</p> <p>b. Badan : Salinan Akte Pendirian, Keterangan Domisili, Surat Tugas ditandatangani pimpinan dan dibubuhi cap instansi</p>

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<p>yang bersangkutan</p> <p>c. Instansi Pemerintah (termasuk BUMN dan BUMD) : Surat Tugas yang ditandatangani pimpinan dan dibubuhi cap instansi yang bersangkutan</p> <p>2. Surat Keterangan bagi kendaraan bermotor angkutan umum yang telah memenuhi persyaratan rekomendasi dari :</p> <p>a. Menteri yang bertanggung jawab di bidang sarana dan prasarana lalu lintas dan angkutan jalan untuk kawasan perkotaan yang melampaui batas wilayah Provinsi</p> <p>b. Gubernur untuk kawasan perkotaan yang melampaui batas wilayah kabupaten/kota dalam satu Provinsi</p> <p>c. Bupati/Walikota untuk kawasan perkotaan yang berada dalam wilayah kabupaten/kota</p> <p>d. Dinas Perhubungan Kabupaten/Kota dan/Balai Pengelola Transportasi Darat Direktorat Jendral Perhubungan Darat Kementerian Perhubungan RI</p> <p>e. Kendaraan Bermotor milik Pemerintah dilengkapi surat keterangan tentang Sumber Dana Pembelian dan Biaya Pemeliharaan yang tercantum dalam APBN/APBD dengan mencantumkan Nomor Kode Rekening</p> <p>3. Bukti hasil pemeriksaan cek fisik kendaraan bermotor</p> <p>4. SPOPD yang telah diisi dan ditandatangani</p> <p>5. STNK</p> <p>6. BPKB</p> <p>7. Surat Keterangan Fiskal (SKF) dari samsat asal</p> <p>8. SKKP terakhir dari samsat asal</p> <p>9. Bukti pelunasan DPWKP (Khusus Angkutan Umum Plat Kuning)</p> <p>10. Bukti pendaftaran samsat tujuan</p> <p>11. Surat Keterangan penplakan Pendaftaran Kendaraan Bermotor dari samsat tujuan (apabila ada kekurangan spesifikasi dokumen ranmor)</p>
4.	Prosedur	<p>1. Pendaftaran pembatalan mutasi keluar</p> <p>2. Verifikasi persyaratan dan keabsahan dokumen regident ranmor yang diajukan</p> <p>3. Perekaman data berdasarkan berkas pendaftaran yang diverifikasi</p> <p>4. Penetapan urutan kepemilikan kendaraan bermotor</p> <p>5. Penetapan besaran BBNKB, PKB, PNPB, dan SWDKLLJ</p> <p>6. Verifikasi SKKP</p> <p>7. Pembayaran SKKP</p> <p>8. Pencetakan STNK</p> <p>9. Pencetakan TNKB</p> <p>10. Penyerahan STNK, SKKP, TNKB</p> <p>11. Pengarsipan dokumen ranmor</p>
5.	Waktu Pelayanan	<p>Jangka waktu mulai proses pemeriksaan berkas persyaratan sampai dengan penyerahan TNKB maksimal 41 menit apabila tidak terjadi gangguan jaringan online maupun listrik.</p>

NO	KOMPONEN	URAIAN
6.	Biaya/Tarif	Berdasarkan : d) Peraturan Daerah Nomor 2 Tahun 2011 tentang Pajak Daerah Provinsi Jawa Tengah. e) Pergub Nomor 33 Tahun 2019 tentang Nilai Jual Kendaraan Bermotor Tahun 2019. f) Peraturan Gubernur Jawa Tengan Nomor 47 Tahun 2017 Perhitungan Dasar Pengenaan Pajak Kendaraan Bermotor dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor Tahun 2017.
7.	Produk	STNK, SKKP dan TNKB.
8.	Pengelolaan Pengaduan	Sarana pengaduan: 1) Pengaduan tidak langsung: wajib pajak dapat melaporkan pengaduan melalui sarana komunikasi elektronik yang dipunyai dengan alamat yang tertera dibawah ini: a. WhatsApp : 081229697866 b. Instagram : Samsat Ungaran c. Facebook : Samsat Ungaran d. Twitter : @samsatungaran e. Lapor SP4N : laporgub.jateng.go.id f. Email : kabsemarangup3ad@gmail.com g. Website: uppdkabsemarang.blogspot.com h. Formulir aduan online: bit.ly/SIKESAL  2) Secara langsung a. Wajib pajak datang ke samsat menuju bagian informasi kemudian petugas informasi menanyakan permasalahan pengaduannya, petugas informasi mengarahkan wajib pajak keruang pengaduan, petugas penanganan pengaduan akan menyelesaikan pengaduan sesuai permasalahannya. b. Petugas pengaduan selalu berada di ruang pengaduan. c. Penyelesaian pengaduan 30 menit.  3) System informasi pelayanan pajak kendaraan bermotor : a. Leaflet; b. Brosur; c. Monitor informasi; d. Monitor SAKPOLE; e. bapenda.jatengprov.go.id;
9.	Sarana prasarana/ fasilitas pelayanan samsat	a. Sarana prasarana pelayanan: 1) Loker pelayanan; 2) Meja pelayanan; 3) Komputer; 4) Printer; 5) Scanner; 6) Jaringan Internet; 7) ATK; 8) CCTV; 9) Mesin hitung uang;



NO	KOMPONEN	URAIAN
		<p>10) Kendaraan Bermotor;  11) Mesin Antrian;  12) Mesin Register;  13) Kalkulator;  14) UPS;  15) Meja;  16) Kursi;  17) Telpon;</p> <p>b. Fasilitas pelayanan :</p> <p>1) Ruang tunggu wajib pajak;  2) Toilet;  3) Ruang laktasi;  4) Ruang bermain;  5) Ruang Rokok;  6) Parkir;  7) Mushola;  8) Free charging;  9) Ruang baca/perpustakaan;  10) Dispenser air mineral untuk Wajib Pajak;  11) AC;  12) Fotocopy;  13) Kantin.</p> <p>c. Pelayanan Khusus :</p> <p>1) Sarana disabilitas (kursi roda, jalur khusus);  2) Loket khusus disabilitas;</p> <p>d. Sarana pengukuran kepuasan masyarakat :</p> <p>1) Monitor/kuesioner;  2) Kotak saran;  3) Papan pengumuman.</p>
10.	Kompetensi pelaksana penyelenggaraan pelayanan Samsat	<p>a. Petugas Pendaftaran:</p> <p>1) Mampu menguasai peraturan Pajak Kendaraan Bermotor;  2) Mampu menguasai juklak dan juknis;  3) Mampu menguasai persyaratan pelayanan;  4) Mampu menguasai mengkoreksi persyaratan pelayanan;  5) Mampu mengoperasikan komputer;  6) Teliti dan cermat;</p> <p>b. Petugas Penetapan;</p> <p>1) Mampu menguasai peraturan Kendaraan Bermotor;  2) Mampu menguasai juklak dan juknis;  3) Mampu menguasai persyaratan pelayanan;  4) Mampu menguasai mengkoreksi atas besaran penetapan pokok dan saksi administrasinya;  5) Mampu mengoperasikan komputer;  6) Mampu menghitung Penetapan dengan cepat;  7) Teliti dan cermat;</p> <p>c. Petugas kasir/teller:</p> <p>1) Pendidikan Minimal Diploma;</p>

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<ul style="list-style-type: none"> <li>2) Ramah dan sopan;</li> <li>3) Mampu membedakan uang asli /palsu;</li> <li>4) Mampu mengoperasikan komputer;</li> <li>5) Mampu menghitung uang dengan cepat;</li> <li>6) Teliti dan cermat.</li> </ul> <p>d. Supervisi:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>1) Pendidikan Sarjana Komputer;</li> <li>2) Mampu menguasai aplikasi samsat online;</li> <li>3) Mampu menguasai sistem dan prosedur samsat;</li> <li>4) Mampu mengoperasikan komputer;</li> </ul> <p>e. Petugas cetak STNK;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>1) Mampu menguasai peraturan Kendaraan Bermotor;</li> <li>2) Mampu menguasai juklak dan juknis;</li> <li>3) Mampu menguasai persyaratan pelayanan;</li> <li>4) Mampu mengoperasikan komputer;</li> <li>5) Teliti dan cermat.</li> </ul>
11.	Pengawasan internal pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan samsat	<ul style="list-style-type: none"> <li>3. Ka. UPPD melaksanakan pengawasan langsung maupun tidak langsung serta bertanggungjawab atas jalannya penyelenggaraan pelayanan di seluruh unit kerja pelayanan samsat.</li> <li>4. Ka. UPPD akan melakukan pengawasan langsung atas seluruh pengaduan yang masuk dari masyarakat.</li> </ul>
12.	Jumlah pelaksana penyelenggaraan pelayanan samsat	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Samsat Induk 11 orang</li> <li>2. UPPD 15 orang</li> <li>3. Gerai Tuntang 1 orang</li> <li>4. Samsat Paten Tenganan 2 orang</li> <li>5. Gerai Bergas 2 orang</li> <li>6. Gerai Ambarawa 2 orang</li> <li>7. Gerai Sumowono 1 orang</li> <li>8. Polri 20 orang</li> <li>9. Jasa Raharja 4 orang</li> </ul>
13.	Jaminan pelayanan penyelenggaraan pelayanan samsat	<p>Dengan ini, kami menyatakan sanggup menyelenggarakan pelayanan sesuai standar pelayanan yang telah ditetapkan dan apabila tidak menepati janji ini, kami siap menerima sanksi sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku.</p>
14.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan samsat	<ul style="list-style-type: none"> <li>5. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan samsat melalui pengesahan STNK oleh pejabat yang berwenang;</li> <li>6. pengelolaan parkir untuk menjamin keamanan kendaraan wajib pajak ;</li> <li>7. Pengelolaan arsip yang sesuai dengan standar keamanan kearsipan untuk menjamin dokumen keamanan dokumen kendaraan bermotor wajib pajak;</li> <li>8. Gedung dilengkapi dengan alat pemadam kebakaran untuk menjamin wajib pajak yang sedang mendapatkan pelayanan dari kebakaran.</li> </ul>

NO	KOMPONEN	URAIAN
15.	Evaluasi kinerja pelayanan	<ol style="list-style-type: none"><li data-bbox="618 244 1469 370">3. Kepala UPPD melaksanakan evaluasi kinerja pelayanan terhadap seluruh pelaksana tugas pelayanan samsat melalui rapat staf, apel pagi serta mutasi pegawai.</li><li data-bbox="618 379 1469 505">4. Kepala UPPD wajib melaporkan hasil evaluasi kinerja pelayanan publik kepada Kepala BAPENDA Provisi Jawa Tengah.</li></ol>

## 8. STANDAR PELAYANAN PENDAFTARAN KENDARAAN BERMOTOR UBAH WARNA

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Jenis Pelayanan	Pendaftaran Kendaraan Bermotor Ubah Warna
2.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 33 Tahun 1964 tentang Dana Kecelakaan Pertanggungjawaban Kecelakaan Penumpang;</li> <li>2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 34 Tahun 1964 tentang Dana Pertanggungjawaban Kecelakaan Lalu Lintas Jalan;</li> <li>3. Undang-Undang RI nomor 2 tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia;</li> <li>4. Undang-Undang RI nomor 22 tahun 2009 tentang Lalu lintas dan angkutan Jalan;</li> <li>5. Undang-Undang RI Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;</li> <li>6. Undang-Undang RI Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah;</li> <li>7. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 55 Tahun 2016 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Pemungutan Pajak Daerah;</li> <li>8. Peraturan Pemerintah RI Nomor 76 Tahun 2020 tentang Jenis dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak Yang Berlaku Pada Kepolisian Negara Republik Indonesia;</li> <li>9. Peraturan Presiden RI Nomor 5 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Kendaraan Bermotor ;</li> <li>10. Instruksi Bersama Menteri Pertahanan Keamanan, 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, Tanda Coba Kendaraan Bermotor Dan Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor, Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor serta Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan;</li> <li>11. Peraturan Daerah Jawa Tengah Nomor 2 Tahun 2011 tentang Pajak Daerah serta perubahannya Peraturan Daerah Jawa Tengah No 7 tahun 2017;</li> <li>12. Peraturan Gubernur Jawa Tengah Nomor 21 Tahun 2011 tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Daerah Jawa Tengah Nomor 2 Tahun 2011 tentang Pajak Daerah Provinsi Jawa Tengah;</li> <li>13. Peraturan Kepolisian No 7 Tahun 2021 tentang Registrasi dan Identifikasi Kendaraan Bermotor.</li> </ol>
3.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Identitas Diri :               <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Perorangan : Identitas diri yang sah (KTP/SIM/KK/Pasport/KTA sesuai dengan STNK</li> <li>b. Badan : Salinan Akte Pendirian, Keterangan Domisili, Surat Tugas ditandatangani pimpinan dan dibubuhi cap instansi</li> </ol> </li> </ol>

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<p>yang bersangkutan</p> <p>c. Instansi Pemerintah (termasuk BUMN dan BUMD) : Surat Tugas yang ditandatangani pimpinan dan dibubuhi cap instansi yang bersangkutan</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>2. Bukti hasil pemeriksaan cek fisik kendaraan bermotor</li> <li>3. Surat pengesahan rubah warna dari satlantas</li> <li>4. Surat keterangan dari Bengkel/Karoseri yang memiliki ijin dari Instansi yang berwenang</li> <li>5. STNK dan SKKP tahun terakhir</li> <li>6. SPOPD yang telah diisi dan ditandatangani</li> </ol>
4.	Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pendaftaran perubahan warna</li> <li>2. Verifikasi persyaratan dan keabsahan dokumen resident ranmor yang diajukan</li> <li>3. Melakukan perekaman data berdasarkan berkas pendaftaran yang telah diverifikasi</li> <li>4. Menetapkan PKB, SWDKLLJ, PNB, dan mencetak SKKP</li> <li>5. Memverifikasi SKKP</li> <li>6. Menerima pembayaran SKKP</li> <li>7. Mencetak STNK</li> <li>8. Menyerahkan STNK dan SKKP</li> <li>9. Mengarsipkan dokumen ranmor</li> </ol>
5.	Waktu Pelayanan	<p>Jangka waktu mulai proses pemeriksaan berkas persyaratan sampai dengan penyerahan STNK dan SKKP maksimal 23 menit apabila tidak terjadi gangguan jaringan online maupun listrik.</p>
6.	Biaya/Tarif	<p>Berdasarkan :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a) Peraturan Daerah Nomor 2 Tahun 2011 tentang Pajak Daerah Provinsi Jawa Tengah.</li> <li>b) Pergub Nomor 33 Tahun 2019 tentang Nilai Jual Kendaraan Bermotor Tahun 2019.</li> <li>c) Peraturan Gubernur Jawa Tengah Nomor 47 Tahun 2017 Perhitungan Dasar Pengenaan Pajak Kendaraan Bermotor dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor Tahun 2017</li> </ol>
7.	Produk	STNK dan SKKP
8.	Pengelolaan Pengaduan	<p>Sarana pengaduan:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Pengaduan tidak langsung: wajib pajak dapat melaporkan pengaduan melalui sarana komunikasi elektronik yang dipunyai dengan alamat yang tertera dibawah ini: <ol style="list-style-type: none"> <li>a. WhatsApp : 081229697866</li> <li>b. Instagram : Samsat Ungaran</li> <li>c. Facebook : Samsat Ungaran</li> <li>d. Twitter : @samsatungaran</li> <li>e. Lapor SP4N : laporgub.jateng.go.id</li> <li>f. Email : kabsemarangup3ad@gmail.com</li> <li>g. Website: uppdkabsemarang.blogspot.com</li> <li>h. Formulir aduan online: bit.ly/SIKESAL</li> </ol> </li> </ol>

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<p>2) Secara langsung</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Wajib pajak datang ke samsat menuju bagian informasi kemudian petugas informasi menanyakan permasalahan pengaduannya, petugas informasi mengarahkan wajib pajak keruang pengaduan, petugas penanganan pengaduan akan menyelesaikan pengaduan sesuai permasalahannya.</li> <li>b. Petugas pengaduan selalu berada di ruang pengaduan.</li> <li>c. Penyelesaian pengaduan 30 menit.</li> </ol> <p>3) System informasi pelayanan pajak kendaraan bermotor :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Leaflet;</li> <li>b. Brosur;</li> <li>c. Monitor informasi;</li> <li>d. Monitor SAKPOLE;</li> <li>e. <a href="http://bapenda.jatengprov.go.id">bapenda.jatengprov.go.id</a>;</li> </ol>
9.	Sarana prasarana/ fasilitas pelayanan samsat	<ol style="list-style-type: none"> <li>a. Sarana prasarana pelayanan: <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Loker pelayanan;</li> <li>2) Meja pelayanan;</li> <li>3) Komputer;</li> <li>4) Printer;</li> <li>5) Scanner;</li> <li>6) Jaringan Internet;</li> <li>7) ATK;</li> <li>8) CCTV;</li> <li>9) Mesin hitung uang;</li> <li>10) Kendaraan Bermotor;</li> <li>11) Mesin Antrian;</li> <li>12) Mesin Register;</li> <li>13) Kalkulator;</li> <li>14) UPS;</li> <li>15) Meja;</li> <li>16) Kursi;</li> <li>17) Telpon;</li> </ol> </li> <li>b. Fasilitas pelayanan : <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Ruang tunggu wajib pajak;</li> <li>2) Toilet;</li> <li>3) Ruang laktasi;</li> <li>4) Ruang bermain;</li> <li>5) Ruang Rokok;</li> <li>6) Parkir;</li> <li>7) Mushola;</li> <li>8) Free charging;</li> <li>9) Ruang baca/perpustakaan;</li> <li>10) Dispenser air mineral untuk Wajib Pajak;</li> <li>11) AC;</li> <li>12) Fotocopy;</li> <li>13) Kantin.</li> </ol> </li> <li>c. Pelayanan Khusus : <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Sarana disabilitas (kursi roda, jalur khusus);</li> </ol> </li> </ol>

NO	KOMPONEN	URAIAN
		2) Loker khusus disabilitas;  d. Sarana pengukuran kepuasan masyarakat : 1) Monitor/kuesioner; 2) Kotak saran; 3) Papan pengumuman.
10.	Kompetensi pe-laksana penyele-nggaran pelayan-an Samsat	a. Petugas Pendaftaran: 1) Mampu menguasai peraturan Pajak Kendaraan Bermotor; 2) Mampu menguasai juklak dan juknis; 3) Mampu menguasai persyaratan pelayanan; 4) Mampu menguasai mengkoreksi persyaratan pelayanan; 5) Mampu mengoperasikan komputer; 6) Teliti dan cermat;  b. Petugas Penetapan; 1) Mampu menguasai peraturan Kendaraan Bermotor; 2) Mampu menguasai juklak dan juknis; 3) Mampu menguasai persyaratan pelayanan; 4) Mampu menguasai mengkoreksi atas besaran penetapan pokok dan saksi administrasinya; 5) Mampu mengoperasikan komputer; 6) Mampu menghitung Penetapan dengan cepat; 7) Teliti dan cermat;  c. Petugas kasir/teller: 1) Pendidikan Minimal Diploma; 2) Ramah dan sopan; 3) Mampu membedakan uang asli /palsu; 4) Mampu mengoperasikan komputer; 5) Mampu menghitung uang dengan cepat; 6) Teliti dan cermat.  d. Supervisi: 1) Pendidikan Sarjana Komputer; 2) Mampu menguasai aplikasi samsat online; 3) Mampu menguasai sistem dan prosedur samsat; 4) Mampu mengoperasikan komputer;  e. Petugas cetak STNK; 1) Mampu menguasai peraturan Kendaraan Bermotor; 2) Mampu menguasai juklak dan juknis; 3) Mampu menguasai persyaratan pelayanan; 4) Mampu mengoperasikan komputer; 5) Teliti dan cermat.
11.	Pengawasan internal pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan samsat	1. Ka. UPPD melaksanakan pengawasan langsung maupun tidak langsung serta bertanggungjawab atas jalannya penyelenggaraan pelayanan di seluruh unit kerja pelayanan samsat.  2. Ka. UPPD akan melakukan pengawasan langsung atas seluruh pengaduan yang masuk dari masyarakat.

NO	KOMPONEN	URAIAN
12.	Jumlah pelaksana penyelenggaraan pelayanan samsat	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Samsat Induk 11 orang</li> <li>2. UPPD 15 orang</li> <li>3. Gerai Tuntang 1 orang</li> <li>4. Samsat Paten Tenganan 2 orang</li> <li>5. Gerai Bergas 2 orang</li> <li>6. Gerai Ambarawa 2 orang</li> <li>7. Gerai Sumowono 1 orang</li> <li>8. Polri 20 orang</li> <li>9. Jasa Raharja 4 orang</li> </ol>
13.	Jaminan pelayanan penyelenggaraan pelayanan samsat	<p>Dengan ini, kami menyatakan sanggup menyelenggarakan pelayanan sesuai standar pelayanan yang telah ditetapkan dan apabila tidak menepati janji ini, kami siap menerima sanksi sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku.</p>
14.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan samsat	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan samsat melalui pengesahan STNK oleh pejabat yang berwenang;</li> <li>2. pengelolaan parkir untuk menjamin keamanan kendaraan wajib pajak ;</li> <li>3. Pengelolaan arsip yang sesuai dengan standar keamanan kearsipan untuk menjamin dokumen keamanan dokumen kendaraan bermotor wajib pajak;</li> <li>4. Gedung dilengkapi dengan alat pemadam kebakaran untuk menjamin wajib pajak yang sedang mendapatkan pelayanan dari kebakaran.</li> </ol>
15.	Evaluasi kinerja pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kepala UPPD melaksanakan evaluasi kinerja pelayanan terhadap seluruh pelaksana tugas pelayanan samsat melalui rapat staf, apel pagi serta mutasi pegawai.</li> <li>2. Kepala UPPD wajib melaporkan hasil evaluasi kinerja pelayanan publik kepada Kepala BAPENDA Provisi Jawa Tengah.</li> </ol>



## 9. STANDAR PELAYANAN PENDAFTARAN KENDARAAN BERMOTOR UBAH MESIN

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Jenis Pelayanan	Pendaftaran Kendaraan Bermotor Ubah Mesin
2.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 33 Tahun 1964 tentang Dana Kecelakaan Pertanggungjawaban Kecelakaan Penumpang;</li> <li>2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 34 Tahun 1964 tentang Dana Pertanggungjawaban Kecelakaan Lalu Lintas Jalan;</li> <li>3. Undang-Undang RI nomor 2 tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia;</li> <li>4. Undang-Undang RI nomor 22 tahun 2009 tentang Lalu lintas dan angkutan Jalan;</li> <li>5. Undang-Undang RI Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;</li> <li>6. Undang-Undang RI Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah;</li> <li>7. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 55 Tahun 2016 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Pemungutan Pajak Daerah;</li> <li>8. Peraturan Pemerintah RI Nomor 76 Tahun 2020 tentang Jenis dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak Yang Berlaku Pada Kepolisian Negara Republik Indonesia;</li> <li>9. Peraturan Presiden RI Nomor 5 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Kendaraan Bermotor ;</li> <li>10. Instruksi Bersama Menteri Pertahanan Keamanan, 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, Tanda Coba Kendaraan Bermotor Dan Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor, Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor serta Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan;</li> <li>11. Peraturan Daerah Jawa Tengah Nomor 2 Tahun 2011 tentang Pajak Daerah serta perubahannya Peraturan Daerah Jawa Tengah No 7 tahun 2017;</li> <li>12. Peraturan Gubernur Jawa Tengah Nomor 21 Tahun 2011 tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Daerah Jawa Tengah Nomor 2 Tahun 2011 tentang Pajak Daerah Provinsi Jawa Tengah;</li> <li>13. Peraturan Kepolisian No 7 Tahun 2021 tentang Registrasi dan Identifikasi Kendaraan Bermotor.</li> </ol>
3.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Identitas Diri : <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Perorangan : Identitas diri yang sah (KTP/SIM/KK/Pasport/KTA sesuai dengan STNK</li> <li>b. Badan : Salinan Akte Pendirian, Keterangan Domisili, Surat Tugas ditandatangani pimpinan dan dibubuhi cap instansi</li> </ol> </li> </ol>

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<p>yang bersangkutan</p> <p>c. Instansi Pemerintah (termasuk BUMN dan BUMD) : Surat Tugas yang ditandatangani pimpinan dan dibubuhi cap instansi yang bersangkutan</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>2. Bukti hasil pemeriksaan cek fisik kendaraan bermotor</li> <li>3. STNK dan SKKP tahun terakhir</li> <li>4. SPOPD yang telah diisi dan ditandatangani</li> <li>5. Kwitansi pembelian mesin</li> <li>6. BPKB, STNK dan asal usul berkas ranmor mesin pengganti</li> <li>7. Faktur pembelian mesin pengganti</li> <li>8. Surat keterangan dari bengkel resmi atau APM atau Bengkel Umum yang melakukan penggantian mesin/bengkel yang ditunjuk</li> </ol>
4.	Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pendaftaran perubahan mesin</li> <li>2. Verifikasi persyaratan dan keabsahan dokumen regident ranmor yang diajukan</li> <li>3. Melakukan perekaman data berdasarkan berkas pendaftaran yang telah diverifikasi</li> <li>4. Menetapkan PKB, BBNKB, SWDKLLJ, PNBPN, dan mencetak SKKP</li> <li>5. Memverifikasi SKKP</li> <li>6. Menerima pembayaran SKKP</li> <li>7. Mencetak STNK</li> <li>8. Menyerahkan STNK dan SKKP</li> <li>9. Mengarsipkan dokumen ranmor</li> </ol>
5.	Waktu Pelayanan	<p>Jangka waktu mulai proses pemeriksaan berkas persyaratan sampai dengan penyerahan STNK dan SKKP maksimal 33 menit apabila tidak terjadi gangguan jaringan online maupun listrik.</p>
6.	Biaya/Tarif	<p>Berdasarkan :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a) Peraturan Daerah Nomor 2 Tahun 2011 tentang Pajak Daerah Provinsi Jawa Tengah.</li> <li>b) Pergub Nomor 33 Tahun 2019 tentang Nilai Jual Kendaraan Bermotor Tahun 2019.</li> <li>c) Peraturan Gubernur Jawa Tengah Nomor 47 Tahun 2017 Perhitungan Dasar Pengenaan Pajak Kendaraan Bermotor dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor Tahun 2017.</li> </ol>
7.	Produk	STNK dan SKKP
8.	Pengelolaan Pengaduan	<p>Sarana pengaduan:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Pengaduan tidak langsung: wajib pajak dapat melaporkan pengaduan melalui sarana komunikasi elektronik yang dipunyai dengan alamat yang tertera dibawah ini: <ol style="list-style-type: none"> <li>a. WhatsApp : 081229697866</li> <li>b. Instagram : Samsat Ungaran</li> <li>c. Facebook : Samsat Ungaran</li> <li>d. Twitter : @samsatungaran</li> <li>e. Lapor SP4N : laporgub.jateng.go.id</li> </ol> </li> </ol>

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<p>f. Email : kabsemarangup3ad@gmail.com  g. Website: uppdkabsemarang.blogspot.com  h. Formulir aduan online: bit.ly/SIKESAL</p> <p>2) Secara langsung  a. Wajib pajak datang ke samsat menuju bagian informasi kemudian petugas informasi menanyakan permasalahan pengaduannya, petugas informasi mengarahkan wajib pajak keruang pengaduan, petugas penanganan pengaduan akan menyelesaikan pengaduan sesuai permasalahannya.  b. Petugas pengaduan selalu berada di ruang pengaduan.  c. Penyelesaian pengaduan 30 menit.</p> <p>3) System informasi pelayanan pajak kendaraan bermotor :  a. Leaflet;  b. Brosur;  c. Monitor informasi;  d. Monitor SAKPOLE;  e. bapenda.jatengprov.go.id;</p>
9.	Sarana prasarana/ fasilitas pelayanan samsat	<p>a. Sarana prasarana pelayanan:  1) Loker pelayanan;  2) Meja pelayanan;  3) Komputer;  4) Printer;  5) Scanner;  6) Jaringan Internet;  7) ATK;  8) CCTV;  9) Mesin hitung uang;  10) Kendaraan Bermotor;  11) Mesin Antrian;  12) Mesin Register;  13) Kalkulator;  14) UPS;  15) Meja;  16) Kursi;  17) Telpon;</p> <p>b. Fasilitas pelayanan :  1) Ruang tunggu wajib pajak;  2) Toilet;  3) Ruang laktasi;  4) Ruang bermain;  5) Ruang Rokok;  6) Parkir;  7) Mushola;  8) Free charging;  9) Ruang baca/perpustakaan;  10) Dispenser air mineral untuk Wajib Pajak;  11) AC;  12) Fotocopy;</p>

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<p>13) Kantin.</p> <p>c. Pelayanan Khusus :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Sarana disabilitas (kursi roda, jalur khusus);</li> <li>2) Loker khusus disabilitas;</li> </ol> <p>d. Sarana pengukuran kepuasan masyarakat :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Monitor/kuesioner;</li> <li>2) Kotak saran;</li> <li>3) Papan pengumuman.</li> </ol>
10.	Kompetensi pelaksana penyelenggaraan pelayanan Samsat	<p>a. Petugas Pendaftaran:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Mampu menguasai peraturan Pajak Kendaraan Bermotor;</li> <li>2) Mampu menguasai juklak dan juknis;</li> <li>3) Mampu menguasai persyaratan pelayanan;</li> <li>4) Mampu menguasai mengkoreksi persyaratan pelayanan;</li> <li>5) Mampu mengoperasikan komputer;</li> <li>6) Teliti dan cermat;</li> </ol> <p>b. Petugas Penetapan;</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Mampu menguasai peraturan Kendaraan Bermotor;</li> <li>2) Mampu menguasai juklak dan juknis;</li> <li>3) Mampu menguasai persyaratan pelayanan;</li> <li>4) Mampu menguasai mengkoreksi atas besaran penetapan pokok dan saksi administrasinya;</li> <li>5) Mampu mengoperasikan komputer;</li> <li>6) Mampu menghitung Penetapan dengan cepat;</li> <li>7) Teliti dan cermat;</li> </ol> <p>c. Petugas kasir/teller:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Pendidikan Minimal Diploma;</li> <li>2) Ramah dan sopan;</li> <li>3) Mampu membedakan uang asli /palsu;</li> <li>4) Mampu mengoperasikan komputer;</li> <li>5) Mampu menghitung uang dengan cepat;</li> <li>6) Teliti dan cermat.</li> </ol> <p>d. Supervisi:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Pendidikan Sarjana Komputer;</li> <li>2) Mampu menguasai aplikasi samsat online;</li> <li>3) Mampu menguasai sistem dan prosedur samsat;</li> <li>4) Mampu mengoperasikan komputer;</li> </ol> <p>e. Petugas cetak STNK;</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Mampu menguasai peraturan Kendaraan Bermotor;</li> <li>2) Mampu menguasai juklak dan juknis;</li> <li>3) Mampu menguasai persyaratan pelayanan;</li> <li>4) Mampu mengoperasikan komputer;</li> <li>5) Teliti dan cermat.</li> </ol>
11.	Pengawasan internal pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan	<p>1. Ka. UPPD melaksanakan pengawasan langsung maupun tidak langsung serta bertanggungjawab atas jalannya penyelenggaraan pelayanan di seluruh unit kerja pelayanan samsat.</p>

NO	KOMPONEN	URAIAN
	samsat	2. Ka. UPPD akan melakukan pengawasan langsung atas seluruh pengaduan yang masuk dari masyarakat.
12.	Jumlah pelaksana penyelenggaraan pelayanan samsat	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Samsat Induk 11 orang</li> <li>2. UPPD 15 orang</li> <li>3. Gerai Tuntang 1 orang</li> <li>4. Samsat Paten Tenganan 2 orang</li> <li>5. Gerai Bergas 2 orang</li> <li>6. Gerai Ambarawa 2 orang</li> <li>7. Gerai Sumowono 1 orang</li> <li>8. Polri 20 orang</li> <li>9. Jasa Raharja 4 orang</li> </ol>
13.	Jaminan pelayanan penyelenggaraan pelayanan samsat	Dengan ini, kami menyatakan sanggup menyelenggarakan pelayanan sesuai standar pelayanan yang telah ditetapkan dan apabila tidak menepati janji ini, kami siap menerima sanksi sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku.
14.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan samsat	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan samsat melalui pengesahan STNK oleh pejabat yang berwenang;</li> <li>2. pengelolaan parkir untuk menjamin keamanan kendaraan wajib pajak ;</li> <li>3. Pengelolaan arsip yang sesuai dengan standar keamanan kearsipan untuk menjamin dokumen keamanan dokumen kendaraan bermotor wajib pajak;</li> <li>4. Gedung dilengkapi dengan alat pemadam kebakaran untuk menjamin wajib pajak yang sedang mendapatkan pelayanan dari kebakaran.</li> </ol>
15.	Evaluasi kinerja pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kepala UPPD melaksanakan evaluasi kinerja pelayanan terhadap seluruh pelaksana tugas pelayanan samsat melalui rapat staf, apel pagi serta mutasi pegawai.</li> <li>2. Kepala UPPD wajib melaporkan hasil evaluasi kinerja pelayanan publik kepada Kepala BAPENDA Provisi Jawa Tengah.</li> </ol>

## 10. STANDAR PELAYANAN PENDAFTARAN KENDARAAN BERMOTOR GANTI NOPOL

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Jenis Pelayanan	Pendaftaran Kendaraan Bermotor Ganti Nopol
2.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 33 Tahun 1964 tentang Dana Kecelakaan Pertanggungjawaban Kecelakaan Penumpang;</li> <li>2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 34 Tahun 1964 tentang Dana Pertanggungjawaban Kecelakaan Lalu Lintas Jalan;</li> <li>3. Undang-Undang RI nomor 2 tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia;</li> <li>4. Undang-Undang RI nomor 22 tahun 2009 tentang Lalu lintas dan angkutan Jalan;</li> <li>5. Undang-Undang RI Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;</li> <li>6. Undang-Undang RI Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah;</li> <li>7. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 55 Tahun 2016 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Pemungutan Pajak Daerah;</li> <li>8. Peraturan Pemerintah RI Nomor 76 Tahun 2020 tentang Jenis dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak Yang Berlaku Pada Kepolisian Negara Republik Indonesia;</li> <li>9. Peraturan Presiden RI Nomor 5 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Kendaraan Bermotor ;</li> <li>10. Instruksi Bersama Menteri Pertahanan Keamanan, 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, Tanda Coba Kendaraan Bermotor Dan Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor, Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor serta Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan;</li> <li>11. Peraturan Daerah Jawa Tengah Nomor 2 Tahun 2011 tentang Pajak Daerah serta perubahannya Peraturan Daerah Jawa Tengah No 7 tahun 2017;</li> <li>12. Peraturan Gubernur Jawa Tengah Nomor 21 Tahun 2011 tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Daerah Jawa Tengah Nomor 2 Tahun 2011 tentang Pajak Daerah Provinsi Jawa Tengah;</li> <li>13. Peraturan Kepolisian No 7 Tahun 2021 tentang Registrasi dan Identifikasi Kendaraan Bermotor.</li> </ol>
3.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kwitansi pembelian bermaterai cukup dan/atau surat pelepasan hak, bagi pemindahtanganan akrena jual beli</li> <li>2. Akta waris bagi pemindahtanganan karena warisan</li> <li>3. Kutipan risalah lelang untuk ranmor hasil lelang penghapusan dinsa instansi pemerintah</li> </ol>

NO	KOMPONEN	URAIAN
		4. Akta hibah bagi pemindahtanganan karena hibah 5. Akta penyertaan bagi pemindahtanganan karena penyertaan ranmor sebagai modal 6. Akta penggabung bagi pemindahtanganan karena penggabungan perusahaan berbadan hukum 7. Akta pembagian harta benda bagi pemindahtanganan karena perceraian 8. Akta pernyataan tukar menukar dari kedua belah pihak 9. Identitas Diri : a. Perorangan : Identitas diri yang sah (KTP/SIM/KK/Pasport/KTA sesuai dengan STNK) b. Badan : Salinan Akte Pendirian, Keterangan Domisili, Surat Tugas ditandatangani pimpinan dan dibubuhi cap instansi yang bersangkutan c. Instansi Pemerintah (termasuk BUMN dan BUMD) : Surat Tugas yang ditandatangani pimpinan dan dibubuhi cap instansi yang bersangkutan 10. Dokumen kendaraan bermotor dari samsat asal (STNK dan BPKB, surat keterangan fiskal antar daerah) 11. Hasil pemeriksaan cek fisik kendaraan bermotor 12. SPOPD yang telah diisi dan ditandatangani 13. NRKB dari Kepolisian (Satlantas Unit BPKB)
4.	Prosedur	1. Pendaftaran ganti nopol 2. Memverifikasi persyaratan dan keabsahan dokumen regident ranmor yang diajukan 3. Melakukan perekaman data berdasarkan berkas pendaftaran yang telah diverifikasi 4. Menetapkan PKB, SWDKLLJ, PNBP, dan mencetak SKKP 5. Memverifikasi SKKP 6. Menerima pembayaran SKKP 7. Mencetak STNK 8. Mencetak TNKB 9. Menyerahkan STNK, SKKP, dan TNKB 10. Mengarsipkan dokumen ranmor
5.	Waktu Pelayanan	Jangka waktu mulai proses pemeriksaan berkas persyaratan sampai dengan penyerahan berkas kendaraan bermotor maksimal 38 menit apabila tidak terjadi gangguan jaringan online maupun listrik.
6.	Biaya/Tarif	Berdasarkan : a) Peraturan Daerah Nomor 2 Tahun 2011 tentang Pajak Daerah Provinsi Jawa Tengah. b) Pergub Nomor 33 Tahun 2019 tentang Nilai Jual Kendaraan Bermotor Tahun 2019. c) Peraturan Gubernur Jawa Tengan Nomor 47 Tahun 2017 Perhitungan Dasar Pengenaan Pajak Kendaraan Bermotor dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor Tahun 2017.

NO	KOMPONEN	URAIAN
7.	Produk	STNK, SKKP dan TNKB.
8.	Pengelolaan Pengaduan	<p>Sarana pengaduan:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Pengaduan tidak langsung: wajib pajak dapat melaporkan pengaduan melalui sarana komunikasi elektronik yang dipunyai dengan alamat yang tertera dibawah ini: <ol style="list-style-type: none"> <li>a. WhatsApp : 081229697866</li> <li>b. Instagram : Samsat Ungaran</li> <li>c. Facebook : Samsat Ungaran</li> <li>d. Twitter : @samsatungaran</li> <li>e. Lapor SP4N : laporgub.jateng.go.id</li> <li>f. Email : kabsemarangup3ad@gmail.com</li> <li>g. Website: updkabsemarang.blogspot.com</li> <li>h. Formulir aduan online: bit.ly/SIKESAL</li> </ol> </li> <li>2) Secara langsung <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Wajib pajak datang ke samsat menuju bagian informasi kemudian petugas informasi menanyakan permasalahan pengaduannya, petugas informasi mengarahkan wajib pajak keruang pengaduan, petugas penanganan pengaduan akan menyelesaikan pengaduan sesuai permasalahannya.</li> <li>b. Petugas pengaduan selalu berada di ruang pengaduan.</li> <li>c. Penyelesaian pengaduan 30 menit.</li> </ol> </li> <li>3) System informasi pelayanan pajak kendaraan bermotor : <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Leaflet;</li> <li>b. Brosur;</li> <li>c. Monitor informasi;</li> <li>d. Monitor SAKPOLE;</li> <li>e. bapenda.jatengprov.go.id;</li> </ol> </li> </ol>
9.	Sarana prasarana/ fasilitas pelayanan samsat	<ol style="list-style-type: none"> <li>a. Sarana prasarana pelayanan: <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Loker pelayanan;</li> <li>2) Meja pelayanan;</li> <li>3) Komputer;</li> <li>4) Printer;</li> <li>5) Scanner;</li> <li>6) Jaringan Internet;</li> <li>7) ATK;</li> <li>8) CCTV;</li> <li>9) Mesin hitung uang;</li> <li>10) Kendaraan Bermotor;</li> <li>11) Mesin Antrian;</li> <li>12) Mesin Register;</li> <li>13) Kalkulator;</li> <li>14) UPS;</li> <li>15) Meja;</li> <li>16) Kursi;</li> <li>17) Telpon;</li> </ol> </li> <li>b. Fasilitas pelayanan : <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Ruang tunggu wajib pajak;</li> </ol> </li> </ol>



NO	KOMPONEN	URAIAN
		<ul style="list-style-type: none"> <li>2) Toilet;</li> <li>3) Ruang laktasi;</li> <li>4) Ruang bermain;</li> <li>5) Ruang Rokok;</li> <li>6) Parkir;</li> <li>7) Mushola;</li> <li>8) Free charging;</li> <li>9) Ruang baca/perpustakaan;</li> <li>10) Dispenser air mineral untuk Wajib Pajak;</li> <li>11) AC;</li> <li>12) Fotocopy;</li> <li>13) Kantin.</li> </ul> <p>c. Pelayanan Khusus :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>1) Sarana disabilitas (kursi roda, jalur khusus);</li> <li>2) Loket khusus disabilitas;</li> </ul> <p>d. Sarana pengukuran kepuasan masyarakat :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>1) Monitor/kuesioner;</li> <li>2) Kotak saran;</li> <li>3) Papan pengumuman.</li> </ul>
10.	Kompetensi pelaksana penyelenggaraan pelayanan Samsat	<p>a. Petugas Pendaftaran:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>1) Mampu menguasai peraturan Pajak Kendaraan Bermotor;</li> <li>2) Mampu menguasai juklak dan juknis;</li> <li>3) Mampu menguasai persyaratan pelayanan;</li> <li>4) Mampu menguasai mengkoreksi persyaratan pelayanan;</li> <li>5) Mampu mengoperasikan komputer;</li> <li>6) Teliti dan cermat;</li> </ul> <p>b. Petugas Penetapan;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>1) Mampu menguasai peraturan Kendaraan Bermotor;</li> <li>2) Mampu menguasai juklak dan juknis;</li> <li>3) Mampu menguasai persyaratan pelayanan;</li> <li>4) Mampu menguasai mengkoreksi atas besaran penetapan pokok dan saksi administrasinya;</li> <li>5) Mampu mengoperasikan komputer;</li> <li>6) Mampu menghitung Penetapan dengan cepat;</li> <li>7) Teliti dan cermat;</li> </ul> <p>c. Petugas kasir/teller:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>1) Pendidikan Minimal Diploma;</li> <li>2) Ramah dan sopan;</li> <li>3) Mampu membedakan uang asli /palsu;</li> <li>4) Mampu mengoperasikan komputer;</li> <li>5) Mampu menghitung uang dengan cepat;</li> <li>6) Teliti dan cermat.</li> </ul> <p>d. Supervisi:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>1) Pendidikan Sarjana Komputer;</li> <li>2) Mampu menguasai aplikasi samsat online;</li> <li>3) Mampu menguasai sistem dan prosedur samsat;</li> <li>4) Mampu mengoperasikan komputer;</li> </ul>

NO	KOMPONEN	URAIAN
		e. Petugas cetak STNK; <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Mampu menguasai peraturan Kendaraan Bermotor;</li> <li>2) Mampu menguasai juklak dan juknis;</li> <li>3) Mampu menguasai persyaratan pelayanan;</li> <li>4) Mampu mengoperasikan komputer;</li> <li>5) Teliti dan cermat.</li> </ol>
11.	Pengawasan internal pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan samsat	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ka. UPPD melaksanakan pengawasan langsung maupun tidak langsung serta bertanggungjawab atas jalannya penyelenggaraan pelayanan di seluruh unit kerja pelayanan samsat.</li> <li>2. Ka. UPPD akan melakukan pengawasan langsung atas seluruh pengaduan yang masuk dari masyarakat.</li> </ol>
12.	Jumlah pelaksana penyelenggaraan pelayanan samsat	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Samsat Induk 11 orang</li> <li>2. UPPD 15 orang</li> <li>3. Gerai Tuntang 1 orang</li> <li>4. Samsat Paten Tenganan 2 orang</li> <li>5. Gerai Bergas 2 orang</li> <li>6. Gerai Ambarawa 2 orang</li> <li>7. Gerai Sumowono 1 orang</li> <li>8. Polri 20 orang</li> <li>9. Jasa Raharja 4 orang</li> </ol>
13.	Jaminan pelayanan penyelenggaraan pelayanan samsat	<p>Dengan ini, kami menyatakan sanggup menyelenggarakan pelayanan sesuai standar pelayanan yang telah ditetapkan dan apabila tidak menepati janji ini, kami siap menerima sanksi sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku.</p>
14.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan samsat	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan samsat melalui pengesahan STNK oleh pejabat yang berwenang;</li> <li>2. pengelolaan parkir untuk menjamin keamanan kendaraan wajib pajak ;</li> <li>3. Pengelolaan arsip yang sesuai dengan standar keamanan kearsipan untuk menjamin dokumen keamanan dokumen kendaraan bermotor wajib pajak;</li> <li>4. Gedung dilengkapi dengan alat pemadam kebakaran untuk menjamin wajib pajak yang sedang mendapatkan pelayanan dari kebakaran.</li> </ol>
15.	Evaluasi kinerja pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kepala UPPD melaksanakan evaluasi kinerja pelayanan terhadap seluruh pelaksana tugas pelayanan samsat melalui rapat staf, apel pagi serta mutasi pegawai.</li> <li>2. Kepala UPPD wajib melaporkan hasil evaluasi kinerja pelayanan publik kepada Kepala BAPENDA Provisi Jawa Tengah.</li> </ol>



**11. STANDAR PELAYANAN PENDAFTARAN KENDARAAN BERMOTOR  
STNK RUSAK ATAU HILANG**

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Jenis Pelayanan	Pendaftaran Kendaraan Bermotor STNK Rusak atau Hilang
2.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 33 Tahun 1964 tentang Dana Kecelakaan Pertanggungjawaban Kecelakaan Penumpang;</li> <li>2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 34 Tahun 1964 tentang Dana Pertanggungjawaban Kecelakaan Lalu Lintas Jalan;</li> <li>3. Undang-Undang RI nomor 2 tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia;</li> <li>4. Undang-Undang RI nomor 22 tahun 2009 tentang Lalu lintas dan angkutan Jalan;</li> <li>5. Undang-Undang RI Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;</li> <li>6. Undang-Undang RI Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah;</li> <li>7. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 55 Tahun 2016 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Pemungutan Pajak Daerah;</li> <li>8. Peraturan Pemerintah RI Nomor 76 Tahun 2020 tentang Jenis dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak Yang Berlaku Pada Kepolisian Negara Republik Indonesia;</li> <li>9. Peraturan Presiden RI Nomor 5 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Kendaraan Bermotor ;</li> <li>10. Instruksi Bersama Menteri Pertahanan Keamanan, 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, Tanda Coba Kendaraan Bermotor Dan Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor, Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor serta Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan;</li> <li>11. Peraturan Daerah Jawa Tengah Nomor 2 Tahun 2011 tentang Pajak Daerah serta perubahannya Peraturan Daerah Jawa Tengah No 7 tahun 2017;</li> <li>12. Peraturan Gubernur Jawa Tengah Nomor 21 Tahun 2011 tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Daerah Jawa Tengah Nomor 2 Tahun 2011 tentang Pajak Daerah Provinsi Jawa Tengah;</li> <li>13. Peraturan Kepolisian No 7 Tahun 2021 tentang Registrasi dan Identifikasi Kendaraan Bermotor.</li> </ol>
3.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Identitas Diri : <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Perorangan : Identitas diri yang sah (KTP/SIM/KK/Pasport/KTA sesuai dengan STNK</li> <li>b. Badan : Salinan Akte Pendirian, Keterangan Domisili, Surat Tugas ditandatangani pimpinan dan dibubuhi cap instansi</li> </ol> </li> </ol>

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<p>yang bersangkutan</p> <p>c. Instansi Pemerintah (termasuk BUMN dan BUMD) : Surat Tugas yang ditandatangani pimpinan dan dibubuhi cap instansi yang bersangkutan</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>2. Bukti hasil pemeriksaan cek fisik kendaraan bermotor</li> <li>3. Untuk STNK rusak melampirkan fisik STNK yang rusak</li> <li>4. Untuk STNK hilang melampirkan Surat Laporan Kehilangan dari Kepolisian dan Bukti Iklan Media</li> <li>5. Surat Keterangan Fiskal Pajak Daerah</li> <li>6. Bukti Pelunasan DPWKP (Khusus Angkutan Umum Plat Kuning)</li> <li>7. SPOPD telah diisi dan ditandatangani</li> </ol>
4.	Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pendaftaran kendaraan bermotor STNK rusak atau hilang</li> <li>2. Memverifikasi persyaratan dan keabsahan dokumen regident ranmor yang diajukan</li> <li>3. Melakukan perekaman data berdasarkan berkas pendaftaran yang telah diverifikasi</li> <li>4. Menetapkan PNB, PKB, dan SWDKLLJ jika ada dan mencetak SKKP</li> <li>5. Memverifikasi SKKP</li> <li>6. Menerima pembayaran SKKP dan PNB</li> <li>7. Mencetak STNK</li> <li>8. Menyerahkan STNK, SKKP</li> <li>9. Mengarsipkan dokumen ranmor</li> </ol>
5.	Waktu Pelayanan	<p>Jangka waktu mulai proses pemeriksaan berkas persyaratan sampai dengan penyerahan STNK dan SKKP maksimal 21 menit apabila tidak terjadi gangguan jaringan online maupun listrik.</p>
6.	Biaya/Tarif	<p>Berdasarkan :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a) Peraturan Daerah Nomor 2 Tahun 2011 tentang Pajak Daerah Provinsi Jawa Tengah.</li> <li>b) Pergub Nomor 33 Tahun 2019 tentang Nilai Jual Kendaraan Bermotor Tahun 2019.</li> <li>c) Peraturan Gubernur Jawa Tengan Nomor 47 Tahun 2017 Perhitungan Dasar Pengenaan Pajak Kendaraan Bermotor dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor Tahun 2017.</li> </ol>
7.	Produk	<p>STNK Duplikat, SKKP.</p>
8.	Pengelolaan Pengaduan	<p>Sarana pengaduan:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Pengaduan tidak langsung: wajib pajak dapat melaporkan pengaduan melalui sarana komunikasi elektronik yang dipunyai dengan alamat yang tertera dibawah ini: <ol style="list-style-type: none"> <li>a. WhatsApp : 081229697866</li> <li>b. Instagram : Samsat Ungaran</li> <li>c. Facebook : Samsat Ungaran</li> <li>d. Twitter : @samsatungaran</li> <li>e. Lapor SP4N : laporgub.jateng.go.id</li> <li>f. Email : kabsemarangup3ad@gmail.com</li> <li>g. Website: uppdkabsemarang.blogspot.com</li> <li>h. Formulir aduan online: bit.ly/SIKESAL</li> </ol> </li> </ol>

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<p>2) Secara langsung</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Wajib pajak datang ke samsat menuju bagian informasi kemudian petugas informasi menanyakan permasalahan pengaduannya, petugas informasi mengarahkan wajib pajak keruang pengaduan, petugas penanganan pengaduan akan menyelesaikan pengaduan sesuai permasalahannya.</li> <li>b. Petugas pengaduan selalu berada di ruang pengaduan.</li> <li>c. Penyelesaian pengaduan 30 menit.</li> </ol> <p>3) System informasi pelayanan pajak kendaraan bermotor :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Leaflet;</li> <li>b. Brosur;</li> <li>c. Monitor informasi;</li> <li>d. Monitor SAKPOLE;</li> <li>e. <a href="http://bapenda.jatengprov.go.id">bapenda.jatengprov.go.id</a>;</li> </ol>
9.	Sarana prasarana/ fasilitas pelayanan samsat	<ol style="list-style-type: none"> <li>a. Sarana prasarana pelayanan: <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Loker pelayanan;</li> <li>2) Meja pelayanan;</li> <li>3) Komputer;</li> <li>4) Printer;</li> <li>5) Scanner;</li> <li>6) Jaringan Internet;</li> <li>7) ATK;</li> <li>8) CCTV;</li> <li>9) Mesin hitung uang;</li> <li>10) Kendaraan Bermotor;</li> <li>11) Mesin Antrian;</li> <li>12) Mesin Register;</li> <li>13) Kalkulator;</li> <li>14) UPS;</li> <li>15) Meja;</li> <li>16) Kursi;</li> <li>17) Telpon;</li> </ol> </li> <li>b. Fasilitas pelayanan : <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Ruang tunggu wajib pajak;</li> <li>2) Toilet;</li> <li>3) Ruang laktasi;</li> <li>4) Ruang bermain;</li> <li>5) Ruang Rokok;</li> <li>6) Parkir;</li> <li>7) Mushola;</li> <li>8) Free charging;</li> <li>9) Ruang baca/perpustakaan;</li> <li>10) Dispenser air mineral untuk Wajib Pajak;</li> <li>11) AC;</li> <li>12) Fotocopy;</li> <li>13) Kantin.</li> </ol> </li> <li>c. Pelayanan Khusus :</li> </ol>

NO	KOMPONEN	URAIAN
		1) Sarana disabilitas (kursi roda, jalur khusus); 2) Loket khusus disabilitas;  d. Sarana pengukuran kepuasan masyarakat : 1) Monitor/kuesioner; 2) Kotak saran; 3) Papan pengumuman.
10.	Kompetensi pelaksana penyelenggaraan pelayanan Samsat	a. Petugas Pendaftaran: 1) Mampu menguasai peraturan Pajak Kendaraan Bermotor; 2) Mampu menguasai juklak dan juknis; 3) Mampu menguasai persyaratan pelayanan; 4) Mampu menguasai mengkoreksi persyaratan pelayanan; 5) Mampu mengoperasikan komputer; 6) Teliti dan cermat;  b. Petugas Penetapan; 1) Mampu menguasai peraturan Kendaraan Bermotor; 2) Mampu menguasai juklak dan juknis; 3) Mampu menguasai persyaratan pelayanan; 4) Mampu menguasai mengkoreksi atas besaran penetapan pokok dan saksi administrasinya; 5) Mampu mengoperasikan komputer; 6) Mampu menghitung Penetapan dengan cepat; 7) Teliti dan cermat;  c. Petugas kasir/teller: 1) Pendidikan Minimal Diploma; 2) Ramah dan sopan; 3) Mampu membedakan uang asli /palsu; 4) Mampu mengoperasikan komputer; 5) Mampu menghitung uang dengan cepat; 6) Teliti dan cermat.  d. Supervisi: 1) Pendidikan Sarjana Komputer; 2) Mampu menguasai aplikasi samsat online; 3) Mampu menguasai sistem dan prosedur samsat; 4) Mampu mengoperasikan komputer;  e. Petugas cetak STNK; 1) Mampu menguasai peraturan Kendaraan Bermotor; 2) Mampu menguasai juklak dan juknis; 3) Mampu menguasai persyaratan pelayanan; 4) Mampu mengoperasikan komputer; 5) Teliti dan cermat.
11.	Pengawasan internal pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan samsat	1. Ka. UPPD melaksanakan pengawasan langsung maupun tidak langsung serta bertanggungjawab atas jalannya penyelenggaraan pelayanan di seluruh unit kerja pelayanan samsat. 2. Ka. UPPD akan melakukan pengawasan langsung atas seluruh pengaduan yang masuk dari masyarakat.

NO	KOMPONEN	URAIAN
12.	Jumlah pelaksana penyelenggaraan pelayanan samsat	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Samsat Induk 11 orang</li> <li>2. UPPD 15 orang</li> <li>3. Gerai Tuntang 1 orang</li> <li>4. Samsat Paten Tenganan 2 orang</li> <li>5. Gerai Bergas 2 orang</li> <li>6. Gerai Ambarawa 2 orang</li> <li>7. Gerai Sumowono 1 orang</li> <li>8. Polri 20 orang</li> <li>9. Jasa Raharja 4 orang</li> </ol>
13.	Jaminan pelayanan penyelenggaraan pelayanan samsat	<p>Dengan ini, kami menyatakan sanggup menyelenggarakan pelayanan sesuai standar pelayanan yang telah ditetapkan dan apabila tidak menepati janji ini, kami siap menerima sanksi sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku.</p>
14.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan samsat	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan samsat melalui pengesahan STNK oleh pejabat yang berwenang;</li> <li>2. pengelolaan parkir untuk menjamin keamanan kendaraan wajib pajak ;</li> <li>3. Pengelolaan arsip yang sesuai dengan standar keamanan kearsipan untuk menjamin dokumen keamanan dokumen kendaraan bermotor wajib pajak;</li> <li>4. Gedung dilengkapi dengan alat pemadam kebakaran untuk menjamin wajib pajak yang sedang mendapatkan pelayanan dari kebakaran.</li> </ol>
15.	Evaluasi kinerja pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kepala UPPD melaksanakan evaluasi kinerja pelayanan terhadap seluruh pelaksana tugas pelayanan samsat melalui rapat staf, apel pagi serta mutasi pegawai.</li> <li>2. Kepala UPPD wajib melaporkan hasil evaluasi kinerja pelayanan publik kepada Kepala BAPENDA Provisi Jawa Tengah.</li> </ol>



**12. STANDAR PELAYANAN PENDAFTARAN KENDARAAN BERMOTOR  
ALIH FUNGSI DAN UBAH BENTUK**

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Jenis Pelayanan	Pendaftaran Kendaraan Bermotor Alih Fungsi dan Ubah Bentuk
2.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 33 Tahun 1964 tentang Dana Kecelakaan Pertanggungjawaban Kecelakaan Penumpang;</li> <li>2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 34 Tahun 1964 tentang Dana Pertanggungjawaban Kecelakaan Lalu Lintas Jalan;</li> <li>3. Undang-Undang RI nomor 2 tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia;</li> <li>4. Undang-Undang RI nomor 22 tahun 2009 tentang Lalu lintas dan angkutan Jalan;</li> <li>5. Undang-Undang RI Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;</li> <li>6. Undang-Undang RI Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah;</li> <li>7. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 55 Tahun 2016 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Pemungutan Pajak Daerah;</li> <li>8. Peraturan Pemerintah RI Nomor 76 Tahun 2020 tentang Jenis dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak Yang Berlaku Pada Kepolisian Negara Republik Indonesia;</li> <li>9. Peraturan Presiden RI Nomor 5 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Kendaraan Bermotor ;</li> <li>10. Instruksi Bersama Menteri Pertahanan Keamanan, 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, Tanda Coba Kendaraan Bermotor Dan Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor, Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor serta Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan;</li> <li>11. Peraturan Daerah Jawa Tengah Nomor 2 Tahun 2011 tentang Pajak Daerah serta perubahannya Peraturan Daerah Jawa Tengah No 7 tahun 2017;</li> <li>12. Peraturan Gubernur Jawa Tengah Nomor 21 Tahun 2011 tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Daerah Jawa Tengah Nomor 2 Tahun 2011 tentang Pajak Daerah Provinsi Jawa Tengah;</li> <li>13. Peraturan Kepolisian No 7 Tahun 2021 tentang Registrasi dan Identifikasi Kendaraan Bermotor.</li> </ol>
3.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Identitas Diri : <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Perorangan : Identitas diri yang sah (KTP/SIM/KK/Pasport/KTA sesuai dengan STNK</li> <li>b. Badan : Salinan Akte Pendirian, Keterangan Domisili, Surat Tugas ditandatangani pimpinan dan dibubuhi cap instansi</li> </ol> </li> </ol>

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<p>yang bersangkutan</p> <p>c. Instansi Pemerintah (termasuk BUMN dan BUMD) : Surat Tugas yang ditandatangani pimpinan dan dibubuhi cap instansi yang bersangkutan</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>2. Bukti hasil pemeriksaan cek fisik kendaraan bermotor</li> <li>3. SPOPD yang telah diisi dan ditandatangani</li> <li>4. STNK</li> <li>5. BPKB</li> <li>6. Untuk alih fungsi dilengkapi Surat rekomendasi dari Dishub</li> <li>7. Untuk ubah bentuk dilengkapi Surat Keterangan dari Bengkel yang telah memiliki izin yang sah</li> <li>8. Surat rancang bangun, Uji Mutu/SRUT dari Dishub</li> <li>9. Bukti pelunasan DPWKP (Khusus Angkutan Umum Plat Kuning)</li> </ol>
4.	Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pendaftaran alih fungsi dan ubah bentuk</li> <li>2. Memverifikasi persyaratan dan keabsahan dokumen regident ranmor yang diajukan</li> <li>3. Melakukan perekaman data berdasarkan berkas pendaftaran yang telah diverifikasi</li> <li>4. Menetapkan besaran PKB, BBNKB, PNBP, dan SWDKLLJ yang harus dibayar dan mencetak SKKP</li> <li>5. Memverifikasi SKKP</li> <li>6. Menerima pembayaran SKKP</li> <li>7. Mencetak STNK</li> <li>8. Mencetak TNKB</li> <li>9. Menyerahkan STNK, SKKP, TNKB</li> <li>10. Mengarsipkan dokumen ranmor</li> </ol>
5.	Waktu Pelayanan	Jangka waktu mulai proses pemeriksaan berkas persyaratan sampai dengan penyerahan TNKB maksimal 43 menit apabila tidak terjadi gangguan jaringan online maupun listrik.
6.	Biaya/Tarif	<p>Berdasarkan :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a) Peraturan Daerah Nomor 2 Tahun 2011 tentang Pajak Daerah Provinsi Jawa Tengah.</li> <li>b) Pergub Nomor 33 Tahun 2019 tentang Nilai Jual Kendaraan Bermotor Tahun 2019.</li> <li>c) Peraturan Gubernur Jawa Tengan Nomor 47 Tahun 2017 Perhitungan Dasar Pengenaan Pajak Kendaraan Bermotor dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor Tahun 2017.</li> </ol>
7.	Produk	STNK, SKKP dan TNKB.
8.	Pengelolaan Pengaduan	<p>Sarana pengaduan:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Pengaduan tidak langsung: wajib pajak dapat melaporkan pengaduan melalui sarana komunikasi elektronik yang dipunyai dengan alamat yang tertera dibawah ini: <ol style="list-style-type: none"> <li>a. WhatsApp : 081229697866</li> <li>b. Instagram : Samsat Ungaran</li> <li>c. Facebook : Samsat Ungaran</li> <li>d. Twitter : @samsatungaran</li> <li>e. Lapor SP4N : laporgub.jateng.go.id</li> </ol> </li> </ol>

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<p>f. Email : kabsemarangup3ad@gmail.com  g. Website: uppdkabsemarang.blogspot.com  h. Formulir aduan online: bit.ly/SIKESAL</p> <p>2) Secara langsung  a. Wajib pajak datang ke samsat menuju bagian informasi kemudian petugas informasi menanyakan permasalahan pengaduannya, petugas informasi mengarahkan wajib pajak keruang pengaduan, petugas penanganan pengaduan akan menyelesaikan pengaduan sesuai permasalahannya.  b. Petugas pengaduan selalu berada di ruang pengaduan.  c. Penyelesaian pengaduan 30 menit.</p> <p>3) System informasi pelayanan pajak kendaraan bermotor :  a. Leaflet;  b. Brosur;  c. Monitor informasi;  d. Monitor SAKPOLE;  a. bapenda.jatengprov.go.id;</p>
9.	Sarana prasarana/ fasilitas pelayanan samsat	<p>a. Sarana prasarana pelayanan:  1) Loker pelayanan;  2) Meja pelayanan;  3) Komputer;  4) Printer;  5) Scanner;  6) Jaringan Internet;  7) ATK;  8) CCTV;  9) Mesin hitung uang;  10) Kendaraan Bermotor;  11) Mesin Antrian;  12) Mesin Register;  13) Kalkulator;  14) UPS;  15) Meja;  16) Kursi;  17) Telpon;</p> <p>b. Fasilitas pelayanan :  1) Ruang tunggu wajib pajak;  2) Toilet;  3) Ruang laktasi;  4) Ruang bermain;  5) Ruang Rokok;  6) Parkir;  7) Mushola;  8) Free charging;  9) Ruang baca/perpustakaan;  10) Dispenser air mineral untuk Wajib Pajak;  11) AC;</p>

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<p>12) Fotocopy; 13) Kantin.</p> <p>c. Pelayanan Khusus : 1) Sarana disabilitas (kursi roda, jalur khusus); 2) Loket khusus disabilitas;</p> <p>d. Sarana pengukuran kepuasan masyarakat : 1) Monitor/kuesioner; 2) Kotak saran; 3) Papan pengumuman.</p>
10.	Kompetensi pelaksana penyelenggaraan pelayanan Samsat	<p>a. Petugas Pendaftaran: 1) Mampu menguasai peraturan Pajak Kendaraan Bermotor; 2) Mampu menguasai juklak dan juknis; 3) Mampu menguasai persyaratan pelayanan; 4) Mampu menguasai mengkoreksi persyaratan pelayanan; 5) Mampu mengoperasikan komputer; 6) Teliti dan cermat;</p> <p>b. Petugas Penetapan; 1) Mampu menguasai peraturan Kendaraan Bermotor; 2) Mampu menguasai juklak dan juknis; 3) Mampu menguasai persyaratan pelayanan; 4) Mampu menguasai mengkoreksi atas besaran penetapan pokok dan saksi administrasinya; 5) Mampu mengoperasikan komputer; 6) Mampu menghitung Penetapan dengan cepat; 7) Teliti dan cermat;</p> <p>c. Petugas kasir/teller: 1) Pendidikan Minimal Diploma; 2) Ramah dan sopan; 3) Mampu membedakan uang asli /palsu; 4) Mampu mengoperasikan komputer; 5) Mampu menghitung uang dengan cepat; 6) Teliti dan cermat.</p> <p>d. Supervisi: 1) Pendidikan Sarjana Komputer; 2) Mampu menguasai aplikasi samsat online; 3) Mampu menguasai sistem dan prosedur samsat; 4) Mampu mengoperasikan komputer;</p> <p>e. Petugas cetak STNK; 1) Mampu menguasai peraturan Kendaraan Bermotor; 2) Mampu menguasai juklak dan juknis; 3) Mampu menguasai persyaratan pelayanan; 4) Mampu mengoperasikan komputer; 5) Teliti dan cermat.</p>
11.	Pengawasan internal pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan	<p>1. Ka. UPPD melaksanakan pengawasan langsung maupun tidak langsung serta bertanggungjawab atas jalannya penyelenggaraan pelayanan di seluruh unit kerja pelayanan samsat.</p>

NO	KOMPONEN	URAIAN
	samsat	2. Ka. UPPD akan melakukan pengawasan langsung atas seluruh pengaduan yang masuk dari masyarakat.
12.	Jumlah pelaksana penyelenggaraan pelayanan samsat	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Samsat Induk 11 orang</li> <li>2. UPPD 15 orang</li> <li>3. Gerai Tuntang 1 orang</li> <li>4. Samsat Paten Tenganan 2 orang</li> <li>5. Gerai Bergas 2 orang</li> <li>6. Gerai Ambarawa 2 orang</li> <li>7. Gerai Sumowono 1 orang</li> <li>8. Polri 20 orang</li> <li>9. Jasa Raharja 4 orang</li> </ol>
13.	Jaminan pelayanan penyelenggaraan pelayanan samsat	Dengan ini, kami menyatakan sanggup menyelenggarakan pelayanan sesuai standar pelayanan yang telah ditetapkan dan apabila tidak menepati janji ini, kami siap menerima sanksi sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku.
14.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan samsat	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan samsat melalui pengesahan STNK oleh pejabat yang berwenang;</li> <li>2. pengelolaan parkir untuk menjamin keamanan kendaraan wajib pajak ;</li> <li>3. Pengelolaan arsip yang sesuai dengan standar keamanan kearsipan untuk menjamin dokumen keamanan dokumen kendaraan bermotor wajib pajak;</li> <li>4. Gedung dilengkapi dengan alat pemadam kebakaran untuk menjamin wajib pajak yang sedang mendapatkan pelayanan dari kebakaran.</li> </ol>
15.	Evaluasi kinerja pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kepala UPPD melaksanakan evaluasi kinerja pelayanan terhadap seluruh pelaksana tugas pelayanan samsat melalui rapat staf, apel pagi serta mutasi pegawai.</li> <li>2. Kepala UPPD wajib melaporkan hasil evaluasi kinerja pelayanan publik kepada Kepala BAPENDA Provisi Jawa Tengah.</li> </ol>

**13. STANDAR PELAYANAN PENDAFTARAN KENDARAAN BERMOTOR  
BALIK NAMA KEDUA (BBNKB II)**

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Jenis Pelayanan	Pendaftaran Kendaraan Bermotor Balik Nama Kedua (BBNKB II)
2.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 33 Tahun 1964 tentang Dana Kecelakaan Pertanggungjawaban Kecelakaan Penumpang;</li> <li>2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 34 Tahun 1964 tentang Dana Pertanggungjawaban Kecelakaan Lalu Lintas Jalan;</li> <li>3. Undang-Undang RI nomor 2 tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia;</li> <li>4. Undang-Undang RI nomor 22 tahun 2009 tentang Lalu lintas dan angkutan Jalan;</li> <li>5. Undang-Undang RI Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;</li> <li>6. Undang-Undang RI Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah;</li> <li>7. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 55 Tahun 2016 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Pemungutan Pajak Daerah;</li> <li>8. Peraturan Pemerintah RI Nomor 76 Tahun 2020 tentang Jenis dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak Yang Berlaku Pada Kepolisian Negara Republik Indonesia;</li> <li>9. Peraturan Presiden RI Nomor 5 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Kendaraan Bermotor ;</li> <li>10. Instruksi Bersama Menteri Pertahanan Keamanan, 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, Tanda Coba Kendaraan Bermotor Dan Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor, Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor serta Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan;</li> <li>11. Peraturan Daerah Jawa Tengah Nomor 2 Tahun 2011 tentang Pajak Daerah serta perubahannya Peraturan Daerah Jawa Tengah No 7 tahun 2017;</li> <li>12. Peraturan Gubernur Jawa Tengah Nomor 21 Tahun 2011 tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Daerah Jawa Tengah Nomor 2 Tahun 2011 tentang Pajak Daerah Provinsi Jawa Tengah;</li> <li>13. Peraturan Kepolisian No 7 Tahun 2021 tentang Registrasi dan Identifikasi Kendaraan Bermotor.</li> </ol>
3.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kwitansi pembelian bermaterai cukup dan/atau surat pelepasan hak, bagi pemindahtanganan akrena jual beli</li> <li>2. Kutipan risalah lelang untuk ranmor hasil lelang penghapusan dinsa instansi pemerintah</li> <li>3. Akta hibah bagi pemindahtanganan karena hibah</li> </ol>

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<ol style="list-style-type: none"> <li>4. Akta penyertaan bagi pemindahtanganan karena penyertaan ranmor sebagai modal</li> <li>5. Akta penggabung bagi pemindahtanganan karena penggabungan perusahaan berbadan hukum</li> <li>6. Akta pembagian harta benda bagi pemindahatanganan karena perceraian</li> <li>7. Akta pernyataan tukar menukar dari kedua belah pihak</li> <li>8. Identitas Diri : <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Perorangan : Identitas diri yang sah (KTP/SIM/KK/Pasport/KTA sesuai dengan STNK</li> <li>b. Badan : Salinan Akte Pendirian, Keterangan Domisili, Surat Tugas ditandatangani pimpinan dan dibubuhi cap instansi yang bersangkutan</li> <li>c. Instansi Pemerintah (termasuk BUMN dan BUMD) : Surat Tugas yang ditandatangani pimpinan dan dibubuhi cap instansi yang bersangkutan</li> </ol> </li> <li>9. Dokumen kendaraan bermotor dari samsat asal (STNK dan BPKB, surat keterangan fiskal antar daerah)</li> <li>10. Hasil pemeriksaan cek fisik kendaraan bermotor</li> <li>11. SPOPD yang telah diisi dan ditandatangani</li> <li>12. NRKB dari Kepolisian (Satlantas Unit BPKB)</li> <li>13. Bukti pelunasan DPWKP (Khusus Kendaraan Umum Plat Kuning)</li> </ol>
4.	Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pendaftaran kendaraan bermotor Balik Nama Kedua</li> <li>2. Verifikasi persyaratan dan keabsahan dokumen</li> <li>3. Penetapan besaran PKB, BBNKB II, SWDKLLJ, PNBPN, dan pencetakan SKKP</li> <li>4. Verifikasi SKKP</li> <li>5. Pembayaran SKKP</li> <li>6. Pencetakan STNK</li> <li>7. Pencetakan TNKB</li> <li>8. Penyerahan SKKP, STNK, dan TNKB</li> <li>9. Pengarsipan dokumen ranmor</li> </ol>
5.	Waktu Pelayanan	Jangka waktu mulai proses pemeriksaan berkas persyaratan sampai dengan penyerahan TNKB maksimal 25 menit apabila tidak terjadi gangguan jaringan online maupun listrik.
6.	Biaya/Tarif	<p>Berdasarkan :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a) Peraturan Daerah Nomor 2 Tahun 2011 tentang Pajak Daerah Provinsi Jawa Tengah.</li> <li>b) Pergub Nomor 33 Tahun 2019 tentang Nilai Jual Kendaraan Bermotor Tahun 2019.</li> <li>c) Peraturan Gubernur Jawa Tengan Nomor 47 Tahun 2017 Perhitungan Dasar Pengenaan Pajak Kendaraan Bermotor dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor Tahun 2017.</li> </ol>
7.	Produk	STNK, SKKP dan TNKB.

NO	KOMPONEN	URAIAN
8.	Pengelolaan Pengaduan	<p>Sarana pengaduan:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Pengaduan tidak langsung: wajib pajak dapat melaporkan pengaduan melalui sarana komunikasi elektronik yang dipunyai dengan alamat yang tertera dibawah ini: <ol style="list-style-type: none"> <li>a. WhatsApp : 081229697866</li> <li>b. Instagram : Samsat Ungaran</li> <li>c. Facebook : Samsat Ungaran</li> <li>d. Twitter : @samsatungaran</li> <li>e. Lapor SP4N : laporgub.jateng.go.id</li> <li>f. Email : kabsemarangup3ad@gmail.com</li> <li>g. Website: updkabsemarang.blogspot.com</li> <li>h. Formulir aduan online: bit.ly/SIKESAL</li> </ol> </li> <li>2) Secara langsung <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Wajib pajak datang ke samsat menuju bagian informasi kemudian petugas informasi menanyakan permasalahan pengaduannya, petugas informasi mengarahkan wajib pajak keruang pengaduan, petugas penanganan pengaduan akan menyelesaikan pengaduan sesuai permasalahannya.</li> <li>b. Petugas pengaduan selalu berada di ruang pengaduan.</li> <li>c. Penyelesaian pengaduan 30 menit.</li> </ol> </li> <li>3) System informasi pelayanan pajak kendaraan bermotor : <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Leaflet;</li> <li>b. Brosur;</li> <li>c. Monitor informasi;</li> <li>d. Monitor SAKPOLE; bapenda.jatengprov.go.id;</li> </ol> </li> </ol>
9.	Sarana prasarana/ fasilitas pelayanan samsat	<ol style="list-style-type: none"> <li>a. Sarana prasarana pelayanan: <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Loker pelayanan;</li> <li>2) Meja pelayanan;</li> <li>3) Komputer;</li> <li>4) Printer;</li> <li>5) Scanner;</li> <li>6) Jaringan Internet;</li> <li>7) ATK;</li> <li>8) CCTV;</li> <li>9) Mesin hitung uang;</li> <li>10) Kendaraan Bermotor;</li> <li>11) Mesin Antrian;</li> <li>12) Mesin Register;</li> <li>13) Kalkulator;</li> <li>14) UPS;</li> <li>15) Meja;</li> <li>16) Kursi;</li> <li>17) Telpon;</li> </ol> </li> <li>b. Fasilitas pelayanan : <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Ruang tunggu wajib pajak;</li> <li>2) Toilet;</li> <li>3) Ruang laktasi;</li> </ol> </li> </ol>



NO	KOMPONEN	URAIAN
		<p>4) Ruang bermain;  5) Ruang Rokok;  6) Parkir;  7) Mushola;  8) Free charging;  9) Ruang baca/perpustakaan;  10) Dispenser air mineral untuk Wajib Pajak;  11) AC;  12) Fotocopy;  13) Kantin.</p> <p>c. Pelayanan Khusus :  1) Sarana disabilitas (kursi roda, jalur khusus);  2) Loker khusus disabilitas;</p> <p>d. Sarana pengukuran kepuasan masyarakat :  1) Monitor/kuesioner;  2) Kotak saran;  3) Papan pengumuman.</p>
10.	Kompetensi pelaksana penyelenggaraan pelayanan Samsat	<p>a. Petugas Pendaftaran:  1) Mampu menguasai peraturan Pajak Kendaraan Bermotor;  2) Mampu menguasai juklak dan juknis;  3) Mampu menguasai persyaratan pelayanan;  4) Mampu menguasai mengkoreksi persyaratan pelayanan;  5) Mampu mengoperasikan komputer;  6) Teliti dan cermat;</p> <p>b. Petugas Penetapan;  1) Mampu menguasai peraturan Kendaraan Bermotor;  2) Mampu menguasai juklak dan juknis;  3) Mampu menguasai persyaratan pelayanan;  4) Mampu menguasai mengkoreksi atas besaran penetapan pokok dan saksi administrasinya;  5) Mampu mengoperasikan komputer;  6) Mampu menghitung Penetapan dengan cepat;  7) Teliti dan cermat;</p> <p>c. Petugas kasir/teller:  1) Pendidikan Minimal Diploma;  2) Ramah dan sopan;  3) Mampu membedakan uang asli /palsu;  4) Mampu mengoperasikan komputer;  5) Mampu menghitung uang dengan cepat;  6) Teliti dan cermat.</p> <p>d. Supervisi:  1) Pendidikan Sarjana Komputer;  2) Mampu menguasai aplikasi samsat online;  3) Mampu menguasai sistem dan prosedur samsat;  4) Mampu mengoperasikan komputer;</p> <p>e. Petugas cetak STNK;</p>

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Mampu menguasai peraturan Kendaraan Bermotor;</li> <li>2) Mampu menguasai juklak dan juknis;</li> <li>3) Mampu menguasai persyaratan pelayanan;</li> <li>4) Mampu mengoperasikan komputer;</li> <li>5) Teliti dan cermat.</li> </ol>
11.	Pengawasan internal pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan samsat	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ka. UPPD melaksanakan pengawasan langsung maupun tidak langsung serta bertanggungjawab atas jalannya penyelenggaraan pelayanan di seluruh unit kerja pelayanan samsat.</li> <li>2. Ka. UPPD akan melakukan pengawasan langsung atas seluruh pengaduan yang masuk dari masyarakat.</li> </ol>
12.	Jumlah pelaksana penyelenggaraan pelayanan samsat	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Samsat Induk 11 orang</li> <li>2. UPPD 15 orang</li> <li>3. Gerai Tuntang 1 orang</li> <li>4. Samsat Paten Tenganan 2 orang</li> <li>5. Gerai Bergas 2 orang</li> <li>6. Gerai Ambarawa 2 orang</li> <li>7. Gerai Sumowono 1 orang</li> <li>8. Polri 20 orang</li> <li>9. Jasa Raharja 4 orang</li> </ol>
13.	Jaminan pelayanan penyelenggaraan pelayanan samsat	<p>Dengan ini, kami menyatakan sanggup menyelenggarakan pelayanan sesuai standar pelayanan yang telah ditetapkan dan apabila tidak menepati janji ini, kami siap menerima sanksi sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku.</p>
14.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan samsat	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan samsat melalui pengesahan STNK oleh pejabat yang berwenang;</li> <li>2. pengelolaan parkir untuk menjamin keamanan kendaraan wajib pajak ;</li> <li>3. Pengelolaan arsip yang sesuai dengan standar keamanan kearsipan untuk menjamin dokumen keamanan dokumen kendaraan bermotor wajib pajak;</li> <li>4. Gedung dilengkapi dengan alat pemadam kebakaran untuk menjamin wajib pajak yang sedang mendapatkan pelayanan dari kebakaran.</li> </ol>
15.	Evaluasi kinerja pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kepala UPPD melaksanakan evaluasi kinerja pelayanan terhadap seluruh pelaksana tugas pelayanan samsat melalui rapat staf, apel pagi serta mutasi pegawai.</li> <li>2. Kepala UPPD wajib melaporkan hasil evaluasi kinerja pelayanan publik kepada Kepala BAPENDA Provisi Jawa Tengah.</li> </ol>

**14. STANDAR PELAYANAN PENGHAPUSAN REGISTRASI KENDARAAN BERMOTOR  
DAN OBJEK PAJAK KENDARAAN BERMOTOR**

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Jenis Pelayanan	Penghapusan Registrasi Kendaraan Bermotor Dan Objek Pajak Kendaraan Bermotor
2.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 33 Tahun 1964 tentang Dana Kecelakaan Pertanggungjawaban Kecelakaan Penumpang;</li> <li>2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 34 Tahun 1964 tentang Dana Pertanggungjawaban Kecelakaan Lalu Lintas Jalan;</li> <li>3. Undang-Undang RI nomor 2 tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia;</li> <li>4. Undang-Undang RI nomor 22 tahun 2009 tentang Lalu lintas dan angkutan Jalan;</li> <li>5. Undang-Undang RI Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;</li> <li>6. Undang-Undang RI Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah;</li> <li>7. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 55 Tahun 2016 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Pemungutan Pajak Daerah;</li> <li>8. Peraturan Pemerintah RI Nomor 76 Tahun 2020 tentang Jenis dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak Yang Berlaku Pada Kepolisian Negara Republik Indonesia;</li> <li>9. Peraturan Presiden RI Nomor 5 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Kendaraan Bermotor ;</li> <li>10. Instruksi Bersama Menteri Pertahanan Keamanan, 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, Tanda Coba Kendaraan Bermotor Dan Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor, Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor serta Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan;</li> <li>11. Peraturan Daerah Jawa Tengah Nomor 2 Tahun 2011 tentang Pajak Daerah serta perubahannya Peraturan Daerah Jawa Tengah No 7 tahun 2017;</li> <li>12. Peraturan Gubernur Jawa Tengah Nomor 21 Tahun 2011 tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Daerah Jawa Tengah Nomor 2 Tahun 2011 tentang Pajak Daerah Provinsi Jawa Tengah;</li> <li>13. Peraturan Kepolisian No 7 Tahun 2021 tentang Registrasi dan Identifikasi Kendaraan Bermotor.</li> </ol>
3.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Syarat Penghapusan Regident Kendaraan Bermotor oleh Pemilik Kendaraan : <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Surat Permohonan</li> <li>b. KTP</li> </ol> </li> </ol>

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<ul style="list-style-type: none"> <li>c. Surat Pernyataan bermaterai cukup yang menyatakan kendaraan bermotor tidak dioperasikan</li> <li>d. BPKB</li> <li>e. STNK</li> <li>f. TNKB</li> <li>g. Foto kendaraan bermotor</li> <li>h. SKKP tahun terakhir</li> <li>i. Bukti pelunasan DPWKP (Khusus Angkutan Umum Plat Kuning)</li> </ul> <p>2. Syarat Penghapusan Regident Kendaraan Bermotor atas pertimbangan pejabat regident kendaraan bermotor :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Mengirim surat peringatan pertama untuk jangka waktu 1 bulan</li> <li>b. Mengirim surat peringatan kedua apabila pemilik kendaraan bermotor tidak memberikan tanggapan berlaku 1 bulan</li> <li>c. Mengirim surat peringatan ketiga apabila pemilik kendaraan bermotor tidak memberikan tanggapan berlaku 1 bulan</li> <li>d. Penghapusan dilakukan setelah 1 bulan sejak peringatan ketiga tidak ditanggapi oleh pemilik kendaraan bermotor</li> <li>e. Surat peringatan disampaikan secara manual atau elektronik</li> </ul> <p>3. Penghapusan Regident Kendaraan bermotor ditindaklanjuti dengan penghapusan objek pajak kendaraan bermotor dengan berita accara antara Kasalantas/Kanit Regiedent dan Kasi PKB diketahui Kepala UPPD</p>
4.	Prosedur	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Pengajuan permohonan penghapusan registrasi kendaraan bermotor dan objek pajak kendaraan bermotor</li> <li>2. Verifikasi permohonan penghapusan regident kendaraan bermotor</li> <li>3. Penetapan besaran PKB, SWDKLLJ, PNBP, dan pencetakan SKKP</li> <li>4. Verifikasi SKKP</li> <li>5. Pembayaran SKKP</li> <li>6. Penghapusan registrasi kendaraan bermotor dan objek pajak kendaraan bermotor</li> <li>7. Penghapusan objek pajak kendaraan bermotor</li> </ul>
5.	Waktu Pelayanan	<p>Jangka waktu pengajuan permohonan penghapusan registrasi sampai teridentifikasinya kendaraan bermotor yang akan dihapus registrasi maupun objek pajak kendaraan bermotor maksimal 3 bulan. Jangka waktu pemeriksaan berkas persyaratan sampai dengan penghapusan objek pajak kendaraan bermotor maksimal 35 menit apabila tidak terjadi gangguan jaringan online maupun listrik.</p>
6.	Biaya/Tarif	<p>Berdasarkan :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Peraturan Daerah Nomor 2 Tahun 2011 tentang Pajak</li> </ul>

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<p>Daerah Provinsi Jawa Tengah.</p> <p>b) Pergub Nomor 33 Tahun 2019 tentang Nilai Jual Kendaraan Bermotor Tahun 2019.</p> <p>c) Peraturan Gubernur Jawa Tengah Nomor 47 Tahun 2017 Perhitungan Dasar Pengenaan Pajak Kendaraan Bermotor dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor Tahun 2017.</p>
7.	Produk	SKKP, Terhapusnya database objek pajak kendaraan bermotor
8.	Pengelolaan Pengaduan	<p>Sarana pengaduan:</p> <p>1) Pengaduan tidak langsung: wajib pajak dapat melaporkan pengaduan melalui sarana komunikasi elektronik yang dipunyai dengan alamat yang tertera dibawah ini:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. WhatsApp : 081229697866</li> <li>b. Instagram : Samsat Ungaran</li> <li>c. Facebook : Samsat Ungaran</li> <li>d. Twitter : @samsatungaran</li> <li>e. Lapor SP4N : laporgub.jateng.go.id</li> <li>f. Email : kabsemarangup3ad@gmail.com</li> <li>g. Website: uppdkabsemarang.blogspot.com</li> <li>h. Formulir aduan online: bit.ly/SIKESAL</li> </ul> <p>2) Secara langsung</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Wajib pajak datang ke samsat menuju bagian informasi kemudian petugas informasi menanyakan permasalahan pengaduannya, petugas informasi mengarahkan wajib pajak keruang pengaduan, petugas penanganan pengaduan akan menyelesaikan pengaduan sesuai permasalahannya.</li> <li>b. Petugas pengaduan selalu berada di ruang pengaduan.</li> <li>c. Penyelesaian pengaduan 30 menit.</li> </ul> <p>3) System informasi pelayanan pajak kendaraan bermotor :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Leaflet;</li> <li>b. Brosur;</li> <li>c. Monitor informasi;</li> <li>d. Monitor SAKPOLE;</li> <li>e. bapenda.jatengprov.go.id;</li> </ul>
9.	Sarana prasarana/ fasilitas pelayanan samsat	<p>a. Sarana prasarana pelayanan:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>1) Loker pelayanan;</li> <li>2) Meja pelayanan;</li> <li>3) Komputer;</li> <li>4) Printer;</li> <li>5) Scanner;</li> <li>6) Jaringan Internet;</li> <li>7) ATK;</li> <li>8) CCTV;</li> <li>9) Mesin hitung uang;</li> <li>10) Kendaraan Bermotor;</li> <li>11) Mesin Antrian;</li> </ul>

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<p>12) Mesin Register;  13) Kalkulator;  14) UPS;  15) Meja;  16) Kursi;  17) Telpon;</p> <p>b. Fasilitas pelayanan :</p> <p>1) Ruang tunggu wajib pajak;  2) Toilet;  3) Ruang laktasi;  4) Ruang bermain;  5) Ruang Rokok;  6) Parkir;  7) Mushola;  8) Free charging;  9) Ruang baca/perpustakaan;  10) Dispenser air mineral untuk Wajib Pajak;  11) AC;  12) Fotocopy;  13) Kantin.</p> <p>c. Pelayanan Khusus :</p> <p>1) Sarana disabilitas (kursi roda, jalur khusus);  2) Loket khusus disabilitas;</p> <p>d. Sarana pengukuran kepuasan masyarakat :</p> <p>1) Monitor/kuesioner;  2) Kotak saran;  3) Papan pengumuman.</p>
10.	Kompetensi pe-laksana penyele-nggaraan pelayan-an Samsat	<p>a. Petugas Pendaftaran:</p> <p>1) Mampu menguasai peraturan Pajak Kendaraan Bermotor;  2) Mampu menguasai juklak dan juknis;  3) Mampu menguasai persyaratan pelayanan;  4) Mampu menguasai mengkoreksi persyaratan pelayanan;  5) Mampu mengoperasikan komputer;  6) Teliti dan cermat;</p> <p>b. Petugas Penetapan;</p> <p>1) Mampu menguasai peraturan Kendaraan Bermotor;  2) Mampu menguasai juklak dan juknis;  3) Mampu menguasai persyaratan pelayanan;  4) Mampu menguasai mengkoreksi atas besaran penetapan pokok dan saksi administrasinya;  5) Mampu mengoperasikan komputer;  6) Mampu menghitung Penetapan dengan cepat;  7) Teliti dan cermat;</p> <p>c. Petugas kasir/teller:</p> <p>1) Pendidikan Minimal Diploma;  2) Ramah dan sopan;  3) Mampu membedakan uang asli /palsu;</p>

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<p>4) Mampu mengoperasikan komputer;  5) Mampu menghitung uang dengan cepat;  6) Teliti dan cermat.</p> <p>d. Supervisi:  1) Pendidikan Sarjana Komputer;  2) Mampu menguasai aplikasi samsat online;  3) Mampu menguasai sistem dan prosedur samsat;  4) Mampu mengoperasikan komputer;</p> <p>e. Petugas cetak STNK;  1) Mampu menguasai peraturan Kendaraan Bermotor;  2) Mampu menguasai juklak dan juknis;  3) Mampu menguasai persyaratan pelayanan;  4) Mampu mengoperasikan komputer;  5) Teliti dan cermat.</p>
11.	Pengawasan internal pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan samsat	<p>1. Ka. UPPD melaksanakan pengawasan langsung maupun tidak langsung serta bertanggungjawab atas jalannya penyelenggaraan pelayanan di seluruh unit kerja pelayanan samsat.</p> <p>2. Ka. UPPD akan melakukan pengawasan langsung atas seluruh pengaduan yang masuk dari masyarakat.</p>
12.	Jumlah pelaksana penyelenggaraan pelayanan samsat	<p>1. Samsat Induk 11 orang  2. UPPD 15 orang  3. Gerai Tuntang 1 orang  4. Samsat Paten Tenganan 2 orang  5. Gerai Bergas 2 orang  6. Gerai Ambarawa 2 orang  7. Gerai Sumowono 1 orang  8. Polri 20 orang  9. Jasa Raharja 4 orang</p>
13.	Jaminan pelayanan penyelenggaraan pelayanan samsat	<p>Dengan ini, kami menyatakan sanggup menyelenggarakan pelayanan sesuai standar pelayanan yang telah ditetapkan dan apabila tidak menepati janji ini, kami siap menerima sanksi sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku.</p>
14.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan samsat	<p>1. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan samsat melalui pengesahan STNK oleh pejabat yang berwenang;  2. pengelolaan parkir untuk menjamin keamanan kendaraan wajib pajak ;  3. Pengelolaan arsip yang sesuai dengan standar keamanan kearsipan untuk menjamin dokumen keamanan dokumen kendaraan bermotor wajib pajak;  4. Gedung dilengkapi dengan alat pemadam kebakaran untuk menjamin wajib pajak yang sedang mendapatkan pelayanan dari kebakaran.</p>

NO	KOMPONEN	URAIAN
15.	Evaluasi kinerja pelayanan	<ol style="list-style-type: none"><li data-bbox="618 244 1471 370">1. Kepala UPPD melaksanakan evaluasi kinerja pelayanan terhadap seluruh pelaksana tugas pelayanan samsat melalui rapat staf, apel pagi serta mutasi pegawai.</li><li data-bbox="618 379 1471 505">2. Kepala UPPD wajib melaporkan hasil evaluasi kinerja pelayanan publik kepada Kepala BAPENDA Provisi Jawa Tengah.</li></ol>



**15. STANDAR PELAYANAN PENGHAPUSAN REGISTRASI KENDARAAN BERMOTOR  
DAN OBJEK PAJAK KENDARAAN BERMOTOR ATAS KENDARAAN LELANG HASIL SITAAN  
NEGARA/PENGADILAN**

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Jenis Pelayanan	Penghapusan Registrasi Kendaraan Bermotor Dan Objek Pajak Kendaraan Bermotor Atas Kendaraan Lelang Hasil Sitaan Negara/ Pengadilan
2.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 33 Tahun 1964 tentang Dana Kecelakaan Pertanggungjawaban Kecelakaan Penumpang;</li> <li>2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 34 Tahun 1964 tentang Dana Pertanggungjawaban Kecelakaan Lalu Lintas Jalan;</li> <li>3. Undang-Undang RI nomor 2 tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia;</li> <li>4. Undang-Undang RI nomor 22 tahun 2009 tentang Lalu lintas dan angkutan Jalan;</li> <li>5. Undang-Undang RI Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;</li> <li>6. Undang-Undang RI Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah;</li> <li>7. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 55 Tahun 2016 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Pemungutan Pajak Daerah;</li> <li>8. Peraturan Pemerintah RI Nomor 76 Tahun 2020 tentang Jenis dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak Yang Berlaku Pada Kepolisian Negara Republik Indonesia;</li> <li>9. Peraturan Presiden RI Nomor 5 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Kendaraan Bermotor ;</li> <li>10. Instruksi Bersama Menteri Pertahanan Keamanan, 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, Tanda Coba Kendaraan Bermotor Dan Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor, Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor serta Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan;</li> <li>11. Peraturan Daerah Jawa Tengah Nomor 2 Tahun 2011 tentang Pajak Daerah serta perubahannya Peraturan Daerah Jawa Tengah No 7 tahun 2017;</li> <li>12. Peraturan Gubernur Jawa Tengah Nomor 21 Tahun 2011 tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Daerah Jawa Tengah Nomor 2 Tahun 2011 tentang Pajak Daerah Provinsi Jawa Tengah;</li> <li>13. Peraturan Kepolisian No 7 Tahun 2021 tentang Registrasi dan Identifikasi Kendaraan Bermotor.</li> </ol>
3.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Permohonan dari Pemenang Lelang</li> <li>2. Identitas di Pemenang Lelang</li> </ol>

NO	KOMPONEN	URAIAN
		3. Risalah Lelang 4. Cek Fisik Kendaraan Bermotor 5. STNK dan BPKB (jika ada) 6. Surat Keputusan Hakim (Incrach)
4.	Prosedur	1. Pengajuan permohonan penghapusan registrasi di Samsat Kendaraan Terdaftar oleh pemenang lelang 2. Verifikasi data regident kendaraan bermotor 3. Penghapusan data regident 4. Penetapan besaran PKB, PNBPN, SWDKLLJ, dan pencetakan SKKP 5. Verifikasi SKKP 6. Pembayaran SKKP 7. Penghapusan objek pajak kendaraan bermotor 8. Penyerahan dokumen kepada wajib pajak
5.	Waktu Pelayanan	Jangka waktu pengajuan permohonan penghapusan registrasi sampai terverifikasinya kendaraan bermotor yang akan dihapus registrasi maupun objek pajak kendaraan bermotor maksimal 3 bulan. Jangka waktu pemeriksaan berkas persyaratan sampai dengan penghapusan objek pajak kendaraan bermotor maksimal 35 menit apabila tidak terjadi gangguan jaringan online maupun listrik.
6.	Biaya/Tarif	Berdasarkan : a) Peraturan Daerah Nomor 2 Tahun 2011 tentang Pajak Daerah Provinsi Jawa Tengah. b) Pergub Nomor 33 Tahun 2019 tentang Nilai Jual Kendaraan Bermotor Tahun 2019. c) Peraturan Gubernur Jawa Tengah Nomor 47 Tahun 2017 Perhitungan Dasar Pengenaan Pajak Kendaraan Bermotor dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor Tahun 2017.
7.	Produk	SKKP, berita acara penghapusan obyek pajak kendaraan bermotor, surat pemberitahuan obyek pajak kendaraan bermotor dari Kepala UPPD kepada Kepala BAPENDA
8.	Pengelolaan Pengaduan	Sarana pengaduan: 1) Pengaduan tidak langsung: wajib pajak dapat melaporkan pengaduan melalui sarana komunikasi elektronik yang dipunyai dengan alamat yang tertera dibawah ini: a. WhatsApp : 081229697866 b. Instagram : Samsat Ungaran c. Facebook : Samsat Ungaran d. Twitter : @samsatungaran e. Lapor SP4N : laporgub.jateng.go.id f. Email : kabsemarangup3ad@gmail.com g. Website: uppdkabsemarang.blogspot.com h. Formulir aduan online: bit.ly/SIKESAL  2) Secara langsung

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<p>a. Wajib pajak datang ke samsat menuju bagian informasi kemudian petugas informasi menanyakan permasalahan pengaduannya, petugas informasi mengarahkan wajib pajak keruang pengaduan, petugas penanganan pengaduan akan menyelesaikan pengaduan sesuai permasalahannya.</p> <p>b. Petugas pengaduan selalu berada di ruang pengaduan.</p> <p>c. Penyelesaian pengaduan 30 menit.</p> <p>3) System informasi pelayanan pajak kendaraan bermotor :</p> <p>a. Leaflet;</p> <p>b. Brosur;</p> <p>c. Monitor informasi;</p> <p>d. Monitor SAKPOLE;</p> <p>e. <a href="http://bapenda.jatengprov.go.id">bapenda.jatengprov.go.id</a>;</p>
9.	Sarana prasarana/ fasilitas pelayanan samsat	<p>a. Sarana prasarana pelayanan:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Loker pelayanan;</li> <li>2) Meja pelayanan;</li> <li>3) Komputer;</li> <li>4) Printer;</li> <li>5) Scanner;</li> <li>6) Jaringan Internet;</li> <li>7) ATK;</li> <li>8) CCTV;</li> <li>9) Mesin hitung uang;</li> <li>10) Kendaraan Bermotor;</li> <li>11) Mesin Antrian;</li> <li>12) Mesin Register;</li> <li>13) Kalkulator;</li> <li>14) UPS;</li> <li>15) Meja;</li> <li>16) Kursi;</li> <li>17) Telpon;</li> </ol> <p>b. Fasilitas pelayanan :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Ruang tunggu wajib pajak;</li> <li>2) Toilet;</li> <li>3) Ruang laktasi;</li> <li>4) Ruang bermain;</li> <li>5) Ruang Rokok;</li> <li>6) Parkir;</li> <li>7) Mushola;</li> <li>8) Free charging;</li> <li>9) Ruang baca/perpustakaan;</li> <li>10) Dispenser air mineral untuk Wajib Pajak;</li> <li>11) AC;</li> <li>12) Fotocopy;</li> <li>13) Kantin.</li> </ol> <p>c. Pelayanan Khusus :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Sarana disabilitas (kursi roda, jalur khusus);</li> <li>2) Loker khusus disabilitas;</li> </ol>

NO	KOMPONEN	URAIAN
		d. Sarana pengukuran kepuasan masyarakat : 1) Monitor/kuesioner; 2) Kotak saran; 3) Papan pengumuman.
10.	Kompetensi pe-laksana penye-nggaraan pelayan-an Samsat	a. Petugas Pendaftaran: 1) Mampu menguasai peraturan Pajak Kendaraan Bermotor; 2) Mampu menguasai juklak dan juknis; 3) Mampu menguasai persyaratan pelayanan; 4) Mampu menguasai mengkoreksi persyaratan pelayanan; 5) Mampu mengoperasikan komputer; 6) Teliti dan cermat;  b. Petugas Penetapan; 1) Mampu menguasai peraturan Kendaraan Bermotor; 2) Mampu menguasai juklak dan juknis; 3) Mampu menguasai persyaratan pelayanan; 4) Mampu menguasai mengkoreksi atas besaran penetapan pokok dan saksi administrasinya; 5) Mampu mengoperasikan komputer; 6) Mampu menghitung Penetapan dengan cepat; 7) Teliti dan cermat;  c. Petugas kasir/teller: 1) Pendidikan Minimal Diploma; 2) Ramah dan sopan; 3) Mampu membedakan uang asli /palsu; 4) Mampu mengoperasikan komputer; 5) Mampu menghitung uang dengan cepat; 6) Teliti dan cermat.  d. Supervisi: 5) Pendidikan Sarjana Komputer; 6) Mampu menguasai aplikasi samsat online; 7) Mampu menguasai sistem dan prosedur samsat; 8) Mampu mengoperasikan komputer;  e. Petugas cetak STNK; 6) Mampu menguasai peraturan Kendaraan Bermotor; 7) Mampu menguasai juklak dan juknis; 8) Mampu menguasai persyaratan pelayanan; 9) Mampu mengoperasikan komputer; 10) Teliti dan cermat.
11.	Pengawasan internal pelak-sanaan penye-lenggaraan pela-yanan samsat	1. Ka. UPPD melaksanakan pengawasan langsung maupun tidak langsung serta bertanggungjawab atas jalannya penye-lenggaraan pelayanan di seluruh unit kerja pelayanan samsat. 2. Ka. UPPD akan melakukan pengawasan langsung atas seluruh pengaduan yang masuk dari masyarakat.
12.	Jumlah pelaksana penyelenggaraan	1. Samsat Induk 11 orang 2. UPPD 15 orang

NO	KOMPONEN	URAIAN
	pelayanan samsat	<ol style="list-style-type: none"> <li>3. Gerai Tuntang 1 orang</li> <li>4. Samsat Paten Tenganan 2 orang</li> <li>5. Gerai Bergas 2 orang</li> <li>6. Gerai Ambarawa 2 orang</li> <li>7. Gerai Sumowono 1 orang</li> <li>8. Polri 20 orang</li> <li>9. Jasa Raharja 4 orang</li> </ol>
13.	Jaminan pelayanan penyele-ngaraan pelaya-nan samsat	<p>Dengan ini, kami menyatakan sanggup menyelenggarakan pelayanan sesuai standar pelayanan yang telah ditetapkan dan apabila tidak menepati janji ini, kami siap menerima sanksi sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku.</p>
14.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan samsat	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan samsat melalui pengesahan STNK oleh pejabat yang berwenang;</li> <li>2. pengelolaan parkir untuk menjamin keamanan kendaraan wajib pajak ;</li> <li>3. Pengelolaan arsip yang sesuai dengan standar keamanan kearsipan untuk menjamin dokumen keamanan dokumen kendaraan bermotor wajib pajak;</li> <li>4. Gedung dilengkapi dengan alat pemadam kebakaran untuk menjamin wajib pajak yang sedang mendapatkan pelayanan dari kebakaran.</li> </ol>
15.	Evaluasi kinerja pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kepala UPPD melaksanakan evaluasi kinerja pelayanan terhadap seluruh pelaksana tugas pelayanan samsat melalui rapat staf, apel pagi serta mutasi pegawai.</li> <li>2. Kepala UPPD wajib melaporkan hasil evaluasi kinerja pelayanan publik kepada Kepala BAPENDA Provisi Jawa Tengah.</li> </ol>



**16. STANDAR PELAYANAN PEMBLOKIRAN KENDARAAN BERMOTOR**

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Jenis Pelayanan	Pelayanan Pemblokiran Kendaraan Bermotor
2.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 33 Tahun 1964 tentang Dana Kecelakaan Pertanggungan Wajib Kecelakaan Penumpang;</li> <li>2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 34 Tahun 1964 tentang Dana Pertanggungan Wajib Kecelakaan Lalu Lintas Jalan;</li> <li>3. Undang-Undang RI nomor 2 tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia;</li> <li>4. Undang-Undang RI nomor 22 tahun 2009 tentang Lalu lintas dan angkutan Jalan;</li> <li>5. Undang-Undang RI Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;</li> <li>6. Undang-Undang RI Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah;</li> <li>7. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 55 Tahun 2016 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Pemungutan Pajak Daerah;</li> <li>8. Peraturan Pemerintah RI Nomor 76 Tahun 2020 tentang Jenis dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak Yang Berlaku Pada Kepolisian Negara Republik Indonesia;</li> <li>9. Peraturan Presiden RI Nomor 5 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Kendaraan Bermotor ;</li> <li>10. Instruksi Bersama Menteri Pertahanan Keamanan, 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, Tanda Coba Kendaraan Bermotor Dan Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor, Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor serta Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan;</li> <li>11. Peraturan Daerah Jawa Tengah Nomor 2 Tahun 2011 tentang Pajak Daerah serta perubahannya Peraturan Daerah Jawa Tengah No 7 tahun 2017;</li> <li>12. Peraturan Gubernur Jawa Tengah Nomor 21 Tahun 2011 tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Daerah Jawa Tengah Nomor 2 Tahun 2011 tentang Pajak Daerah Provinsi Jawa Tengah;</li> <li>13. Peraturan Kepolisian No 7 Tahun 2021 tentang Registrasi dan Identifikasi Kendaraan Bermotor.</li> </ol>
3.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Fotocopy identitas Pemohon yang sah sesuai data kendaraan bermotor (apabila diwakilkan wajib dilengkapi dengan surat kuasa)</li> <li>2. Laporan Kepolisian terkait tindak Pidana</li> <li>3. Laporan dari Pihak Berwenang terkait sengketa</li> </ol>

NO	KOMPONEN	URAIAN
		4. Permohonan Blokir Jual-Beli
4.	Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemohon mengajukan permohonan pemblokiran kendaraan bermotor</li> <li>2. Memeriksa kelengkapan persyaratan</li> <li>3. Unit pelaksana Regident di Samsat mengajukan permohonan blokir ke Kasatlantas pada tingkat Polres / Polresta atau Kasubdit Min Regident pada tingkat Polda</li> <li>4. Kasubdit min Regident atau Kasatlantas setempat melakukan verifikasi dan pemblokiran atas ajuan dari Samsat</li> <li>5. Memberikan informasi pada Regident di Samsat bahwa status kendaraan telah diblokir</li> <li>6. Memberikan Surat Tindakan Blokir ke Petugas Bapenda di UPPD/Samsat</li> <li>7. Petugas Bapenda menonaktifkan status pajak kendaraan bermotor.</li> </ol>
5.	Waktu Pelayanan	Jangka waktu mulai proses pemeriksaan berkas persyaratan sampai dengan penyerahan berkas kendaraan bermotor maksimal 15 menit apabila tidak terjadi gangguan jaringan online maupun listrik.
6.	Biaya/Tarif	<p>Berdasarkan :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a) Peraturan Daerah Nomor 2 Tahun 2011 tentang Pajak Daerah Provinsi Jawa Tengah.</li> <li>b) Pergub Nomor 33 Tahun 2019 tentang Nilai Jual Kendaraan Bermotor Tahun 2019.</li> <li>c) Peraturan Gubernur Jawa Tengah Nomor 47 Tahun 2017 Perhitungan Dasar Pengenaan Pajak Kendaraan Bermotor dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor Tahun 2017.</li> </ol>
7.	Produk	Status pajak terblokir
8.	Pengelolaan Pengaduan	<p>Sarana pengaduan:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Pengaduan tidak langsung: wajib pajak dapat melaporkan pengaduan melalui sarana komunikasi elektronik yang dipunyai dengan alamat yang tertera dibawah ini: <ol style="list-style-type: none"> <li>a. WhatsApp : 081229697866</li> <li>b. Instagram : Samsat Ungaran</li> <li>c. Facebook : Samsat Ungaran</li> <li>d. Twitter : @samsatungaran</li> <li>e. Lapor SP4N : laporgub.jateng.go.id</li> <li>f. Email : kabsemarangup3ad@gmail.com</li> <li>g. Website: uppdkabsemarang.blogspot.com</li> <li>h. Formulir aduan online: bit.ly/SIKESAL</li> </ol> </li> <li>2) Secara langsung <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Wajib pajak datang ke samsat menuju bagian informasi kemudian petugas informasi menanyakan permasalahan pengaduannya, petugas informasi mengarahkan wajib pajak keruang pengaduan, petugas penanganan pengaduan akan menyelesaikan pengaduan sesuai</li> </ol> </li> </ol>



NO	KOMPONEN	URAIAN
		<p>permasalahannya.</p> <p>b. Petugas pengaduan selalu berada di ruang pengaduan.</p> <p>c. Penyelesaian pengaduan 30 menit.</p> <p>3) System informasi pelayanan pajak kendaraan bermotor :</p> <p>a. Leaflet;</p> <p>b. Brosur;</p> <p>c. Monitor informasi;</p> <p>d. Monitor SAKPOLE;</p> <p>e. <a href="http://bapenda.jatengprov.go.id">bapenda.jatengprov.go.id</a>;</p>
9.	Sarana prasarana/ fasilitas pelayanan samsat	<p>a. Sarana prasarana pelayanan:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Loker pelayanan;</li> <li>2) Meja pelayanan;</li> <li>3) Komputer;</li> <li>4) Printer;</li> <li>5) Scanner;</li> <li>6) Jaringan Internet;</li> <li>7) ATK;</li> <li>8) CCTV;</li> <li>9) Mesin hitung uang;</li> <li>10) Kendaraan Bermotor;</li> <li>11) Mesin Antrian;</li> <li>12) Mesin Register;</li> <li>13) Kalkulator;</li> <li>14) UPS;</li> <li>15) Meja;</li> <li>16) Kursi;</li> <li>17) Telpon;</li> </ol> <p>b. Fasilitas pelayanan :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Ruang tunggu wajib pajak;</li> <li>2) Toilet;</li> <li>3) Ruang laktasi;</li> <li>4) Ruang bermain;</li> <li>5) Ruang Rokok;</li> <li>6) Parkir;</li> <li>7) Mushola;</li> <li>8) Free charging;</li> <li>9) Ruang baca/perpustakaan;</li> <li>10) Dispenser air mineral untuk Wajib Pajak;</li> <li>11) AC;</li> <li>12) Fotocopy;</li> <li>13) Kantin.</li> </ol> <p>c. Pelayanan Khusus :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Sarana disabilitas (kursi roda, jalur khusus);</li> <li>2) Loker khusus disabilitas;</li> </ol> <p>d. Sarana pengukuran kepuasan masyarakat :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Monitor/kuesioner;</li> <li>2) Kotak saran;</li> <li>3) Papan pengumuman.</li> </ol>

NO	KOMPONEN	URAIAN
10.	Kompetensi pelaksana penyelenggaraan pelayanan Samsat	<p>a. Petugas Pendaftaran:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Mampu menguasai peraturan Pajak Kendaraan Bermotor;</li> <li>2) Mampu menguasai juklak dan juknis;</li> <li>3) Mampu menguasai persyaratan pelayanan;</li> <li>4) Mampu menguasai mengkoreksi persyaratan pelayanan;</li> <li>5) Mampu mengoperasikan komputer;</li> <li>6) Teliti dan cermat;</li> </ol> <p>b. Petugas Penetapan;</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Mampu menguasai peraturan Kendaraan Bermotor;</li> <li>2) Mampu menguasai juklak dan juknis;</li> <li>3) Mampu menguasai persyaratan pelayanan;</li> <li>4) Mampu menguasai mengkoreksi atas besaran penetapan pokok dan saksi administrasinya;</li> <li>5) Mampu mengoperasikan komputer;</li> <li>6) Mampu menghitung Penetapan dengan cepat;</li> <li>7) Teliti dan cermat;</li> </ol> <p>c. Petugas kasir/teller:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Pendidikan Minimal Diploma;</li> <li>2) Ramah dan sopan;</li> <li>3) Mampu membedakan uang asli /palsu;</li> <li>4) Mampu mengoperasikan komputer;</li> <li>5) Mampu menghitung uang dengan cepat;</li> <li>6) Teliti dan cermat.</li> </ol> <p>d. Supervisi:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Pendidikan Sarjana Komputer;</li> <li>2) Mampu menguasai aplikasi samsat online;</li> <li>3) Mampu menguasai sistem dan prosedur samsat;</li> <li>4) Mampu mengoperasikan komputer;</li> </ol> <p>e. Petugas cetak STNK;</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Mampu menguasai peraturan Kendaraan Bermotor;</li> <li>2) Mampu menguasai juklak dan juknis;</li> <li>3) Mampu menguasai persyaratan pelayanan;</li> <li>4) Mampu mengoperasikan komputer;</li> <li>5) Teliti dan cermat.</li> </ol>
11.	Pengawasan internal pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan samsat	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ka. UPPD melaksanakan pengawasan langsung maupun tidak langsung serta bertanggungjawab atas jalannya penyelenggaraan pelayanan di seluruh unit kerja pelayanan samsat.</li> <li>2. Ka. UPPD akan melakukan pengawasan langsung atas seluruh pengaduan yang masuk dari masyarakat.</li> </ol>
12.	Jumlah pelaksana penyelenggaraan pelayanan samsat	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Samsat Induk 11 orang</li> <li>2. UPPD 15 orang</li> <li>3. Gerai Tuntang 1 orang</li> <li>4. Samsat Paten Tenganan 2 orang</li> <li>5. Gerai Bergas 2 orang</li> <li>6. Gerai Ambarawa 2 orang</li> </ol>

NO	KOMPONEN	URAIAN
		7. Gerai Sumowono 1 orang 8. Polri 20 orang 9. Jasa Raharja 4 orang
13.	Jaminan pelayanan penyelenggaraan pelayanan samsat	Dengan ini, kami menyatakan sanggup menyelenggarakan pelayanan sesuai standar pelayanan yang telah ditetapkan dan apabila tidak menepati janji ini, kami siap menerima sanksi sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku.
14.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan samsat	1. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan samsat melalui pengesahan STNK oleh pejabat yang berwenang; 2. pengelolaan parkir untuk menjamin keamanan kendaraan wajib pajak ; 3. Pengelolaan arsip yang sesuai dengan standar keamanan kearsipan untuk menjamin dokumen keamanan dokumen kendaraan bermotor wajib pajak; 4. Gedung dilengkapi dengan alat pemadam kebakaran untuk menjamin wajib pajak yang sedang mendapatkan pelayanan dari kebakaran.
15.	Evaluasi kinerja pelayanan	1. Kepala UPPD melaksanakan evaluasi kinerja pelayanan terhadap seluruh pelaksana tugas pelayanan samsat melalui rapat staf, apel pagi serta mutasi pegawai. 2. Kepala UPPD wajib melaporkan hasil evaluasi kinerja pelayanan publik kepada Kepala BAPENDA Provisi Jawa Tengah.

## 17. STANDAR PELAYANAN BUKA PEMBLOKIRAN KENDARAAN BERMOTOR

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Jenis Pelayanan	Buka Pemblokiran Kendaraan Bermotor
2.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 33 Tahun 1964 tentang Dana Kecelakaan Pertanggungjawaban Kecelakaan Penumpang;</li> <li>2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 34 Tahun 1964 tentang Dana Pertanggungjawaban Kecelakaan Lalu Lintas Jalan;</li> <li>3. Undang-Undang RI nomor 2 tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia;</li> <li>4. Undang-Undang RI nomor 22 tahun 2009 tentang Lalu lintas dan angkutan Jalan;</li> <li>5. Undang-Undang RI Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;</li> <li>6. Undang-Undang RI Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah;</li> <li>7. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 55 Tahun 2016 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Pemungutan Pajak Daerah;</li> <li>8. Peraturan Pemerintah RI Nomor 76 Tahun 2020 tentang Jenis dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak Yang Berlaku Pada Kepolisian Negara Republik Indonesia;</li> <li>9. Peraturan Presiden RI Nomor 5 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Kendaraan Bermotor ;</li> <li>10. Instruksi Bersama Menteri Pertahanan Keamanan, 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, Tanda Coba Kendaraan Bermotor Dan Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor, Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor serta Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan;</li> <li>11. Peraturan Daerah Jawa Tengah Nomor 2 Tahun 2011 tentang Pajak Daerah serta perubahannya Peraturan Daerah Jawa Tengah No 7 tahun 2017;</li> <li>12. Peraturan Gubernur Jawa Tengah Nomor 21 Tahun 2011 tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Daerah Jawa Tengah Nomor 2 Tahun 2011 tentang Pajak Daerah Provinsi Jawa Tengah;</li> <li>13. Peraturan Kepolisian No 7 Tahun 2021 tentang Registrasi dan Identifikasi Kendaraan Bermotor.</li> </ol>
3.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Surat rekomendasi pembukaan blokir tindak perdata/pidana dari penyidik dilampiri fotocopy SP3/Incras dari Pengadilan</li> <li>2. Fotocopy identitas diri yang sah (KTP/SIM/KK/Pasport/KTA) sesuai data kendaraan bermotor</li> <li>3. Fotocopy BPKB</li> </ol>

NO	KOMPONEN	URAIAN
		4. Fotocopy STNK 5. Fotocopy Cek Fisik 6. Untuk Buka Blokir Keperluan Mutasi/BBNKB II dilengkapi dengan Kwitansi Jual-Beli
4.	Prosedur	1. Mengajukan permohonan buka pemblokiran kendaraan bermotor 2. Memeriksa kelengkapan persyaratan 3. Unit pelaksana Regident di Samsat mengajukan permohonan buka blokir ke Kasatlantas pada tingkat Polres/Polresta atau Kasubdit Min Regident pada tingkat Polda 4. Kasatlantas melakukan verifikasi dan buka pemblokiran atas ajuan dari Samsat 5. Pemberian informasi kepada regident di Samsat bahwa status kendaraan telah dibuka blokir 6. Pemberian Surat Tindakan Buka Blokir ke petugas di UPPD/Samsat 7. Petugas UPPD melakukan pengaktifan status pajak kendaraan bermotor 8. Arsip berkas buka rekomendasi buka blokir
5.	Waktu Pelayanan	Jangka waktu mulai proses pemeriksaan berkas persyaratan sampai dengan penyerahan berkas kendaraan bermotor maksimal 52 menit apabila tidak terjadi gangguan jaringan online maupun listrik.
6.	Biaya/Tarif	Berdasarkan : a) Peraturan Daerah Nomor 2 Tahun 2011 tentang Pajak Daerah Provinsi Jawa Tengah. b) Pergub Nomor 33 Tahun 2019 tentang Nilai Jual Kendaraan Bermotor Tahun 2019. c) Peraturan Gubernur Jawa Tengah Nomor 47 Tahun 2017 Perhitungan Dasar Pengenaan Pajak Kendaraan Bermotor dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor Tahun 2017.
7.	Produk	Surat Keterangan Buka Blokir dari UPPD
8.	Pengelolaan Pengaduan	Sarana pengaduan: 1) Pengaduan tidak langsung: wajib pajak dapat melaporkan pengaduan melalui sarana komunikasi elektronik yang dipunyai dengan alamat yang tertera dibawah ini: a. WhatsApp : 081229697866 b. Instagram : Samsat Ungaran c. Facebook : Samsat Ungaran d. Twitter : @samsatungaran e. Lapor SP4N : laporgub.jateng.go.id f. Email : kabsemarangup3ad@gmail.com g. Website: uppdkabsemarang.blogspot.com h. Formulir aduan online: bit.ly/SIKESAL  2) Secara langsung a. Wajib pajak datang ke samsat menuju bagian informasi kemudian petugas informasi menanyakan permasalahan

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<p>pengaduannya, petugas informasi mengarahkan wajib pajak keruang pengaduan, petugas penanganan pengaduan akan menyelesaikan pengaduan sesuai permasalahannya.</p> <p>b. Petugas pengaduan selalu berada di ruang pengaduan.</p> <p>c. Penyelesaian pengaduan 30 menit.</p> <p>3) System informasi pelayanan pajak kendaraan bermotor :</p> <p>a. Leaflet;</p> <p>b. Brosur;</p> <p>c. Monitor informasi;</p> <p>d. Monitor SAKPOLE;</p> <p>bapenda.jatengprov.go.id;</p>
9.	Sarana prasarana/ fasilitas pelayanan samsat	<p>a. Sarana prasarana pelayanan:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Loker pelayanan;</li> <li>2) Meja pelayanan;</li> <li>3) Komputer;</li> <li>4) Printer;</li> <li>5) Scanner;</li> <li>6) Jaringan Internet;</li> <li>7) ATK;</li> <li>8) CCTV;</li> <li>9) Mesin hitung uang;</li> <li>10) Kendaraan Bermotor;</li> <li>11) Mesin Antrian;</li> <li>12) Mesin Register;</li> <li>13) Kalkulator;</li> <li>14) UPS;</li> <li>15) Meja;</li> <li>16) Kursi;</li> <li>17) Telpon;</li> </ol> <p>b. Fasilitas pelayanan :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Ruang tunggu wajib pajak;</li> <li>2) Toilet;</li> <li>3) Ruang laktasi;</li> <li>4) Ruang bermain;</li> <li>5) Ruang Rokok;</li> <li>6) Parkir;</li> <li>7) Mushola;</li> <li>8) Free charging;</li> <li>9) Ruang baca/perpustakaan;</li> <li>10) Dispenser air mineral untuk Wajib Pajak;</li> <li>11) AC;</li> <li>12) Fotocopy;</li> <li>13) Kantin.</li> </ol> <p>c. Pelayanan Khusus :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Sarana disabilitas (kursi roda, jalur khusus);</li> <li>2) Loker khusus disabilitas;</li> </ol> <p>d. Sarana pengukuran kepuasan masyarakat :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Monitor/kuesioner;</li> </ol>

NO	KOMPONEN	URAIAN
		2) Kotak saran; 3) Papan pengumuman.
10.	Kompetensi pelaksana penyelenggaraan pelayanan Samsat	a. Petugas Pendaftaran: 1) Mampu menguasai peraturan Pajak Kendaraan Bermotor; 2) Mampu menguasai juklak dan juknis; 3) Mampu menguasai persyaratan pelayanan; 4) Mampu menguasai mengkoreksi persyaratan pelayanan; 5) Mampu mengoperasikan komputer; 6) Teliti dan cermat;  b. Petugas Penetapan; 1) Mampu menguasai peraturan Kendaraan Bermotor; 2) Mampu menguasai juklak dan juknis; 3) Mampu menguasai persyaratan pelayanan; 4) Mampu menguasai mengkoreksi atas besaran penetapan pokok dan saksi administrasinya; 5) Mampu mengoperasikan komputer; 6) Mampu menghitung Penetapan dengan cepat; 7) Teliti dan cermat;  c. Petugas kasir/teller: 1) Pendidikan Minimal Diploma; 2) Ramah dan sopan; 3) Mampu membedakan uang asli /palsu; 4) Mampu mengoperasikan komputer; 5) Mampu menghitung uang dengan cepat; 6) Teliti dan cermat.  d. Supervisi: 1) Pendidikan Sarjana Komputer; 2) Mampu menguasai aplikasi samsat online; 3) Mampu menguasai sistem dan prosedur samsat; 4) Mampu mengoperasikan komputer;  e. Petugas cetak STNK; 1) Mampu menguasai peraturan Kendaraan Bermotor; 2) Mampu menguasai juklak dan juknis; 3) Mampu menguasai persyaratan pelayanan; 4) Mampu mengoperasikan komputer; 5) Teliti dan cermat.
11.	Pengawasan internal pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan samsat	1. Ka. UPPD melaksanakan pengawasan langsung maupun tidak langsung serta bertanggungjawab atas jalannya penyelenggaraan pelayanan di seluruh unit kerja pelayanan samsat. 2. Ka. UPPD akan melakukan pengawasan langsung atas seluruh pengaduan yang masuk dari masyarakat.
12.	Jumlah pelaksana penyelenggaraan pelayanan samsat	1. Samsat Induk 11 orang 2. UPPD 15 orang 3. Gerai Tuntang 1 orang 4. Samsat Paten Tengar 2 orang

NO	KOMPONEN	URAIAN
		5. Gerai Bergas 2 orang 6. Gerai Ambarawa 2 orang 7. Gerai Sumowono 1 orang 8. Polri 20 orang 9. Jasa Raharja 4 orang
13.	Jaminan pelayanan penyelenggaraan pelayanan samsat	Dengan ini, kami menyatakan sanggup menyelenggarakan pelayanan sesuai standar pelayanan yang telah ditetapkan dan apabila tidak menepati janji ini, kami siap menerima sanksi sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku.
14.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan samsat	1. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan samsat melalui pengesahan STNK oleh pejabat yang berwenang; 2. pengelolaan parkir untuk menjamin keamanan kendaraan wajib pajak ; 3. Pengelolaan arsip yang sesuai dengan standar keamanan kearsipan untuk menjamin dokumen keamanan dokumen kendaraan bermotor wajib pajak; 4. Gedung dilengkapi dengan alat pemadam kebakaran untuk menjamin wajib pajak yang sedang mendapatkan pelayanan dari kebakaran.
15.	Evaluasi kinerja pelayanan	1. Kepala UPPD melaksanakan evaluasi kinerja pelayanan terhadap seluruh pelaksana tugas pelayanan samsat melalui rapat staf, apel pagi serta mutasi pegawai. 2. Kepala UPPD wajib melaporkan hasil evaluasi kinerja pelayanan publik kepada Kepala BAPENDA Provisi Jawa Tengah.



## 18. STANDAR PELAYANAN NEW SAKPOLE

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Jenis Pelayanan	New Sakpole
2.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 33 Tahun 1964 tentang Dana Kecelakaan Pertanggungjawaban Kecelakaan Penumpang;</li> <li>2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 34 Tahun 1964 tentang Dana Pertanggungjawaban Kecelakaan Lalu Lintas Jalan;</li> <li>3. Undang-Undang RI nomor 2 tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia;</li> <li>4. Undang-Undang RI nomor 22 tahun 2009 tentang Lalu lintas dan angkutan Jalan;</li> <li>5. Undang-Undang RI Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;</li> <li>6. Undang-Undang RI Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah;</li> <li>7. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 55 Tahun 2016 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Pemungutan Pajak Daerah;</li> <li>8. Peraturan Pemerintah RI Nomor 76 Tahun 2020 tentang Jenis dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak Yang Berlaku Pada Kepolisian Negara Republik Indonesia;</li> <li>9. Peraturan Presiden RI Nomor 5 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Kendaraan Bermotor ;</li> <li>10. Instruksi Bersama Menteri Pertahanan Keamanan, 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, Tanda Coba Kendaraan Bermotor Dan Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor, Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor serta Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan;</li> <li>11. Peraturan Daerah Jawa Tengah Nomor 2 Tahun 2011 tentang Pajak Daerah serta perubahannya Peraturan Daerah Jawa Tengah No 7 tahun 2017;</li> <li>12. Peraturan Gubernur Jawa Tengah Nomor 21 Tahun 2011 tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Daerah Jawa Tengah Nomor 2 Tahun 2011 tentang Pajak Daerah Provinsi Jawa Tengah;</li> <li>13. Peraturan Kepolisian No 7 Tahun 2021 tentang Registrasi dan Identifikasi Kendaraan Bermotor.</li> </ol>
3.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Unduh Aplikasi NEW SAKPOLE</li> <li>2. STNK</li> <li>3. KTP sesuai STNK</li> <li>4. Foto Diri a.n STNK</li> <li>5. Terlambat tidak lebih dari 10 bulan</li> </ol>

NO	KOMPONEN	URAIAN
4.	Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mendaftar melalui aplikasi New Sakpole</li> <li>2. Verifikasi pendaftaran kendaraan bermotor</li> <li>3. Penetapan PKB dan SWDKLLJ</li> <li>4. Menerima pembayaran</li> <li>5. Penerbitan E-TBPKP (Tanda Bukti Pelunasan Kewajiban Pembayaran secara elektronik)</li> <li>6. Pencetakan SKKP di Samsat oleh petugas Bapenda</li> <li>7. Pencetakan SKKP secara elektronik</li> <li>8. Pengesahan STNK dilakukan di Samsat oleh petugas Kepolisian</li> <li>9. Pengesahan STNK secara elektronik</li> </ol>
5.	Waktu Pelayanan	Jangka waktu mulai proses pendaftaran sampai dengan pengesahan STNK maksimal 38 menit apabila tidak terjadi gangguan aplikasi, jaringan online maupun listrik.
6.	Biaya/Tarif	<p>Berdasarkan :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a) Peraturan Daerah Nomor 2 Tahun 2011 tentang Pajak Daerah Provinsi Jawa Tengah.</li> <li>b) Pergub Nomor 33 Tahun 2019 tentang Nilai Jual Kendaraan Bermotor Tahun 2019.</li> <li>c) Peraturan Gubernur Jawa Tengah Nomor 47 Tahun 2017 Perhitungan Dasar Pengenaan Pajak Kendaraan Bermotor dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor Tahun 2017.</li> </ol>
7.	Produk	TBPKP, SKKP, e-SKKP, e-Pengesahan STNK
8.	Pengelolaan Pengaduan	<p>Sarana pengaduan:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Pengaduan tidak langsung: wajib pajak dapat melaporkan pengaduan melalui sarana komunikasi elektronik yang dipunyai dengan alamat yang tertera dibawah ini: <ol style="list-style-type: none"> <li>a. WhatsApp : 081229697866</li> <li>b. Instagram : Samsat Ungaran</li> <li>c. Facebook : Samsat Ungaran</li> <li>d. Twitter : @samsatungaran</li> <li>e. Lapor SP4N : laporgub.jateng.go.id</li> <li>f. Email : kabsemarangup3ad@gmail.com</li> <li>g. Website: uppdkabsemarang.blogspot.com</li> <li>h. Formulir aduan online: bit.ly/SIKESAL</li> </ol> </li> <li>2) Secara langsung <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Wajib pajak datang ke samsat menuju bagian informasi kemudian petugas informasi menanyakan permasalahan pengaduannya, petugas informasi mengarahkan wajib pajak keruang pengaduan, petugas penanganan pengaduan akan menyelesaikan pengaduan sesuai permasalahannya.</li> <li>b. Petugas pengaduan selalu berada di ruang pengaduan.</li> <li>c. Penyelesaian pengaduan 30 menit.</li> </ol> </li> <li>3) System informasi pelayanan pajak kendaraan bermotor : <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Leaflet;</li> <li>b. Brosur;</li> </ol> </li> </ol>

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<ul style="list-style-type: none"> <li>c. Monitor informasi;</li> <li>d. Monitor SAKPOLE;</li> <li>e. <a href="http://bapenda.jatengprov.go.id">bapenda.jatengprov.go.id</a>;</li> </ul>
9.	Sarana prasarana/ fasilitas pelayanan samsat	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Sarana prasarana pelayanan: <ul style="list-style-type: none"> <li>1) Loker pelayanan;</li> <li>2) Meja pelayanan;</li> <li>3) Komputer;</li> <li>4) Printer;</li> <li>5) Scanner;</li> <li>6) Jaringan Internet;</li> <li>7) ATK;</li> <li>8) CCTV;</li> <li>9) Mesin hitung uang;</li> <li>10) Kendaraan Bermotor;</li> <li>11) Mesin Antrian;</li> <li>12) Mesin Register;</li> <li>13) Kalkulator;</li> <li>14) UPS;</li> <li>15) Meja;</li> <li>16) Kursi;</li> <li>17) Telpon;</li> </ul> </li> <li>b. Fasilitas pelayanan : <ul style="list-style-type: none"> <li>1) Ruang tunggu wajib pajak;</li> <li>2) Toilet;</li> <li>3) Ruang laktasi;</li> <li>4) Ruang bermain;</li> <li>5) Ruang Rokok;</li> <li>6) Parkir;</li> <li>7) Mushola;</li> <li>8) Free charging;</li> <li>9) Ruang baca/perpustakaan;</li> <li>10) Dispenser air mineral untuk Wajib Pajak;</li> <li>11) AC;</li> <li>12) Fotocopy;</li> <li>13) Kantin.</li> </ul> </li> <li>c. Pelayanan Khusus : <ul style="list-style-type: none"> <li>1) Sarana disabilitas (kursi roda, jalur khusus);</li> <li>2) Loker khusus disabilitas;</li> </ul> </li> <li>d. Sarana pengukuran kepuasan masyarakat : <ul style="list-style-type: none"> <li>1) Monitor/kuesioner;</li> <li>2) Kotak saran;</li> <li>3) Papan pengumuman.</li> </ul> </li> </ul>
10.	Kompetensi pelaksana penyelenggaraan pelayanan Samsat	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Petugas Pendaftaran: <ul style="list-style-type: none"> <li>1) Mampu menguasai peraturan Pajak Kendaraan Bermotor;</li> <li>2) Mampu menguasai juklak dan juknis;</li> <li>3) Mampu menguasai persyaratan pelayanan;</li> <li>4) Mampu menguasai mengkoreksi persyaratan pelayanan;</li> <li>5) Mampu mengoperasikan komputer;</li> <li>6) Teliti dan cermat;</li> </ul> </li> </ul>

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<p>b. Petugas Penetapan;</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Mampu menguasai peraturan Kendaraan Bermotor;</li> <li>2) Mampu menguasai juklak dan juknis;</li> <li>3) Mampu menguasai persyaratan pelayanan;</li> <li>4) Mampu menguasai mengkoreksi atas besaran penetapan pokok dan saksi administrasinya;</li> <li>5) Mampu mengoperasikan komputer;</li> <li>6) Mampu menghitung Penetapan dengan cepat;</li> <li>7) Teliti dan cermat;</li> </ol> <p>c. Petugas kasir/teller:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Pendidikan Minimal Diploma;</li> <li>2) Ramah dan sopan;</li> <li>3) Mampu membedakan uang asli /palsu;</li> <li>4) Mampu mengoperasikan komputer;</li> <li>5) Mampu menghitung uang dengan cepat;</li> <li>6) Teliti dan cermat.</li> </ol> <p>d. Supervisi:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Pendidikan Sarjana Komputer;</li> <li>2) Mampu menguasai aplikasi samsat online;</li> <li>3) Mampu menguasai sistem dan prosedur samsat;</li> <li>4) Mampu mengoperasikan komputer;</li> </ol> <p>e. Petugas cetak STNK;</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Mampu menguasai peraturan Kendaraan Bermotor;</li> <li>2) Mampu menguasai juklak dan juknis;</li> <li>3) Mampu menguasai persyaratan pelayanan;</li> <li>4) Mampu mengoperasikan komputer;</li> <li>5) Teliti dan cermat.</li> </ol>
11.	Pengawasan internal pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan samsat	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ka. UPPD melaksanakan pengawasan langsung maupun tidak langsung serta bertanggungjawab atas jalannya penyelenggaraan pelayanan di seluruh unit kerja pelayanan samsat.</li> <li>2. Ka. UPPD akan melakukan pengawasan langsung atas seluruh pengaduan yang masuk dari masyarakat.</li> </ol>
12.	Jumlah pelaksana penyelenggaraan pelayanan samsat	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Samsat Induk 11 orang</li> <li>2. UPPD 15 orang</li> <li>3. Gerai Tuntang 1 orang</li> <li>4. Samsat Paten Tenganan 2 orang</li> <li>5. Gerai Bergas 2 orang</li> <li>6. Gerai Ambarawa 2 orang</li> <li>7. Gerai Sumowono 1 orang</li> <li>8. Polri 20 orang</li> <li>9. Jasa Raharja 4 orang</li> </ol>
13.	Jaminan pelayanan penyelenggaraan pelayanan samsat	<p>Dengan ini, kami menyatakan sanggup menyelenggarakan pelayanan sesuai standar pelayanan yang telah ditetapkan dan apabila tidak menepati janji ini, kami siap menerima sanksi sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku.</p>

NO	KOMPONEN	URAIAN
14.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan samsat	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan samsat melalui pengesahan STNK oleh pejabat yang berwenang;</li> <li>2. pengelolaan parkir untuk menjamin keamanan kendaraan wajib pajak ;</li> <li>3. Pengelolaan arsip yang sesuai dengan standar keamanan kearsipan untuk menjamin dokumen keamanan dokumen kendaraan bermotor wajib pajak;</li> <li>4. Gedung dilengkapi dengan alat pemadam kebakaran untuk menjamin wajib pajak yang sedang mendapatkan pelayanan dari kebakaran.</li> </ol>
15.	Evaluasi kinerja pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kepala UPPD melaksanakan evaluasi kinerja pelayanan terhadap seluruh pelaksana tugas pelayanan samsat melalui rapat staf, apel pagi serta mutasi pegawai.</li> <li>2. Kepala UPPD wajib melaporkan hasil evaluasi kinerja pelayanan publik kepada Kepala BAPENDA Provisi Jawa Tengah.</li> </ol>