



PEMERINTAH PROVINSI NUSA TENGGARA TIMUR
BADAN PENDAPATAN DAN ASET DAERAH
UPTD. PENDAPATAN DAERAH WILAYAH KOTA KUPANG
Jalan Polisi Militer No. 7 Kelurahan Oebobo Kecamatan Oebobo
KUPANG

Kode pos (85111)

KEPUTUSAN KEPALA UPTD. PENDAPATAN DAERAH
WILAYAH KOTA KUPANG
NOMOR : UPTD.PAD.KK/000.060/194 a/2021

STANDAR PELAYANAN
PADA UPTD. PENDAPATAN WILAYAH KOTA KUPANG
PROVINSI NUSA TENGGARA TIMUR

KEPALA UPTD. PENDAPATAN DAERAH WILAYAH KOTA KUPANG
PROVINSI NUSA TENGGARA TIMUR,

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan asas penyelenggaraan pemerintah yang baik, dan guna mewujudkan kepastian hak dan kewajiban berbagai pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan, setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menetapkan standar pelayanan;
- b. bahwa untuk memberikan acuan dalam penilaian ukuran kinerja dan kualitas penyelenggaraan pelayanan sebagaimana dimaksud pada huruf a. maka perlu menetapkan Keputusan Kepala Unit Pengelola Teknis Daerah tentang Standar Pelayanan Unit Pengelola Teknis Daerah Pendapatan Daerah Wilayah Kota Kupang pada Dinas Pendapatan dan Aset Daerah Provinsi Nusa Tenggara Timur.
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 04 Tahun 1958 tentang Pembentukan Daerah-daerah Tingkat I Bali, Nusa Tenggara Barat dan Nusa Tenggara Timur (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1958 Nomor 115, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 1649);
2. Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembar Negara Republik Indonersia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);

3. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 245, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6573);
4. Peraturan Presiden Nomor 81 Tahun 2010 tentang Grand Design Reformasi Birokrasi 2010-2025;
5. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara RI Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara RI Nomor 5357);
6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);
7. Peraturan Daerah Provinsi Nusa Tenggara Timur Nomor 9 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Nusa Tenggara Timur (Lembaran Daerah Provinsi Nusa Tenggara Timur Tahun 2016 Nomor 009, Tambahan Lembaran Daerah Provinsi Nusa Tenggara Timur Nomor 0082) sebagaimana telah diubah beberapa kali, terakhir dengan Peraturan Daerah Provinsi Nusa Tenggara Timur Nomor 2 Tahun 2021 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Daerah Provinsi Nusa Tenggara Timur Nomor 9 Tahun 2006 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Nusa Tenggara Timur (Lembaran Daerah Provinsi Nusa Tenggara Timur Tahun 2021 Nomor 002, Tambahan Lembaran Daerah Provinsi Nusa Tenggara Timur Nomor 0117);
8. Peraturan Gubernur Nusa Tenggara Timur Nomor 26 Tahun 2019 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Dan Fungsi Serta Tata Kerja Badan Pendapatan dan Aset Daerah Provinsi Nusa Tenggara Timur.

MEMUTUSKAN :

Menetapkan :

KESATU : Standar Pelayanan pada UPTD. Pendapatan Daerah Wilayah Kota Kupang pada Badan Pendapatan dan Aset Daerah Provinsi Nusa Tenggara Timur sebagaimana tercantum dalam Lampiran I sampai dengan Lampiran X Keputusan ini;

KEDUA Standar Pelayanan pada Unit Pengelola Teknis Daerah Pendapatan Daerah Wilayah Kota Kupang, Provinsi Nusa Tenggara Timur meliputi :

1. Standar Pelayanan Data dan Informasi Publik;
2. Standar Pelayanan Pengaduan Masyarakat;
3. Standar Pelayanan Registrasi Kendaraan Baru;

4. Standar Pelayanan Pengesahan STNK dan Pembayaran Pajak Tahunan;
5. Standar Pelayanan Pergantian STNK Hilang;
6. Standar Pelayanan Pergantian STNK 5 Tahun;
7. Standar Pelayanan Perubahan Bentuk dan Warna Kendaraan;
8. Standar Pelayanan Identitas Kepemilikan Kendaraan;
9. Standar Pelayanan Mutasi Masuk Kendaraan;
10. Standar Pelayanan Mobil Samsat Keliling.

KETIGA : Standar Pelayanan pada Unit Pengelola Teknis Daerah Pendapatan Daerah Wilayah Kota Kupang, Provinsi Nusa Tenggara Timur sebagaimana dimaksud diktum KESATU wajib dilaksanakan oleh penyelenggara/pelaksana dan sebagai acuan dalam penilaian kinerja pelayanan oleh pimpinan penyelenggara, aparat pengawas dan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

KEEMPAT : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan dengan ketentuan akan ditinjau kembali apabila di kemudian hari ternyata terdapat kekeliruan dalam penetapannya.

Ditetapkan di : Kupang
Pada tanggal : 12 Agustus 2021

Plt. Kepala UPTD. Pendapatan Daerah
Wilayah Kota Kupang,



JONNY ALFRETH DOO, S.SOS, MM.

PENATA TK I

NIP. 19710615 200701 1 039

Mengesahkan :

Kepala Badan Pendapatan dan Aset
Provinsi Nusa Tenggara Timur



ALEXON LUMBA, SH, M.Hum

PEMBINA UTAMA MUDA

NIP. 19670828 199510 1 001

LAMPIRAN I : KEPUTUSAN KEPALA UPTD. PENDAPATAN DAERAH WILAYAH KOTA KUPANG PROVINSI NUSA TENGGARA TIMUR
NOMOR : UPTD.PAD.KK/000.060/194 a/2021
TANGGAL : 12 Agustus 2021

STANDAR PELAYANAN DATA DAN INFORMASI PUBLIK

A. Proses Penyampaian Layanan (*Service Delivery*)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	<p>A. Melalui Media Tatap Muka Menunjukkan KTP atau identitas diri lainnya yang sah.</p> <p>B. Melalui Media Surat</p> <ul style="list-style-type: none"> • Melampirkan fotocopy KTP atau identitas diri lainnya dan/atau nomor HP; • Ditujukan kepada Kepala UPTD. Pendapatan daerah wilayah kota Kupang Provinsi NTT dengan alamat jalan Basuki Rahmat No.1 Kelurahan Naikolan Kecamatan Maulafa
2.	Mekanisme / Prosedur Pelayanan	<p>A. Melalui Media Tatap Muka</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pengguna layanan mendatangi UPTD. Pendapatan daerah wilayah kota Kupang (petugas penerima tamu), mengisi buku tamu dan maksud serta meninggalkan KTP/ identitas diri lain yang sah; 2. Petugas (Penerima Tamu) menyampaikan maksud dan perihal permintaan data/informasi kepada pejabat (Kepala UPTD/Kepala Sub Bagian TU/Kasie) untuk mendapat arahan pejabat yang akan menangani); 3. Petugas (Penerima Tamu) mengarahkan Pengguna layanan bertemu dengan pejabat yang ditunjuk untuk menangani; 4. Pejabat yang menangani memberikan layanan data dan informasi yang diminta. Jika informasi yang diminta masuk dalam kategori yang dikecualikan untuk diberikan (rahasia), maka

		<p>pejabat wajib menyampaikan alasan sesuai ketentuan perundang-undangan yang berlaku;</p> <p>5. Setelah mendapatkan data / informasi pengguna layanan menuju petugas (penerima tamu), sekaligus mengambil kembali KTP/identitas diri lainnya.</p> <p>B. Melalui Media Surat Pengaduan</p> <p>1. Pengguna layanan menyampaikan surat permohonan yang ditujukan kepada UPTD. Pendapatan daerah wilayah kota Kupang, dengan alamat Jalan Basuki Rahmat No.1 Kelurahan Naikolan Kecamatan Maulafa, serta melampirkan KTP/kartu identitas lain yang sah/identitas resmi lembaga;</p> <p>2. Kepala UPTD. Pendapatan daerah wilayah kota Kupang mendisposisikan surat/ menugaskan pejabat yang berkompeten untuk memberikan data/informasi secara tertulis kepada pengguna layanan;</p> <p>3. Pejabat yang ditugaskan, menyusun secara tertulis data/informasi. Jika informasi yang diminta masuk dalam kategori yang dikecualikan untuk diberikan (rahasia), maka pejabat wajib menyampaikan alasan sesuai ketentuan perundang-undangan yang berlaku;</p> <p>4. Pejabat yang ditugaskan mengajukan kepada pimpinan secara berjenjang untuk mendapat koreksi sampai dengan penandatanganan surat pengantar/jawaban;</p> <p>5. Petugas mengirimkan surat jawaban permintaan data kepada pengguna layanan atau petugas menghubungi pengguna layanan untuk mengambil data/informasi yang diminta pada UPTD. Pendapatan daerah wilayah kota Kupang Provinsi NTT.</p>
3.	Waktu Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> • Melalui Media Tatap Muka : 15 menit atau sesuai kebutuhan; • Melalui Media Surat : Paling lama 7 hari terhitung surat diterima oleh Dinas komunikasi dan informatika;

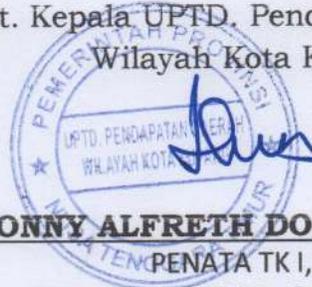
4.	Biaya / Tarif	Tidak dipungut biaya / gratis.
5.	Produk Pelayanan	Data / informasi publik UPTD. Pendapatan daerah wilayah kota Kupang yang dibutuhkan
6.	Pengelolaan Pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kotak Saran/Pengaduan; 2. Bertemu Petugas UPTD. Pendapatan daerah wilayah kota Kupang 3. Melalui surat kepada Kepala UPTD. Pendapatan daerah wilayah kota Kupang

B. Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (*Manufacturing*)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Data dan data dan data dan informasi publik; 2. Peraturan Gubernur Nusa Tenggara Timur Nomor 1 Tahun 2013 Tentang Tata Kerja Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi di Lingkungan Pemerintah Provinsi Nusa Tenggara Timur; 3. Peraturan Gubernur Nusa Tenggara Timur Nomor 26 Tahun 2019 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Dan Fungsi Serta Tata Kerja UPTD. Pendapatan Daerah wilayah kota Kupang Provinsi Nusa Tenggara Timur; 4. Keputusan Gubernur Nomor 35/KEP/HK/2013 tentang Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi di Lingkungan Pemerintah Provinsi Nusa Tenggara Timur.
2.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> - Ruang tunggu; - Toilet; - Ruang rapat; - Lapangan parkir; - Lemari dokumen/arsip; - Meja; - Kursi; - AC; - Komputer;

NO	KOMPONEN	URAIAN
		- Printer; - Buku register tamu.
3.	Kompetensi Pelaksana	1. Pendidikan Minimal D-4 (Kecuali petugas penerima tamu); 2. Memahami tugas pokok dan fungsi UPTD. Pendapatan Daerah wilayah kota Kupang.
4.	Pengawasan Internal	1. Dilakukan oleh atasan langsung; 2. Dilakukan oleh aparat fungsional; 3. Dilaksanakan secara berkesinambungan.
5.	Jumlah Pelaksana	2 s/d 6 orang.
6.	Jaminan Pelayanan	Diwujudkan dalam kualitas proses layanan dan produk layanan yang didukung oleh petugas yang berkompeten di bidang tugasnya dengan perilaku pelayan yang terampil, cepat, tepat, dan santun.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Produk layanan adalah informasi yang akurat karena karena diberikan langsung oleh pejabat yang berkompeten sehingga dapat dipergunakan sesuai dengan keperluan; 2. Keselamatan dan kenyamanan dalam pelayanan sangat diutamakan dan bebas dari praktek gratifikasi/suap.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi kinerja Pelayanan dilakukan pengukuran penerapan 14 komponen standar pelayanan yang dilakukan sekurang-kurangnya setiap 1 tahun.

Pt. Kepala UPTD. Pendapatan Daerah
Wilayah Kota Kupang,



JONNY ALFRETH DOO, S.SOS, MM.

PENATA TK I, III/d

NIP : 19710615 200701 1039

**LAMPIRAN II : KEPUTUSAN KEPALA UPTD. PENDAPATAN DAERAH WILAYAH
KOTA KUPANG PROVINSI NUSA TENGGARA TIMUR
NOMOR : UPTD.PAD.KK/000.060/194 a/2021
TANGGAL : 12 Agustus 2021**

STANDAR PELAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT

A. Proses Penyampaian Layanan (*Service Delivery*)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	<p>A. Melalui Media Tatap Muka Menunjukkan KTP atau identitas diri lainnya yang sah.</p> <p>B. Melalui Media Kotak Saran/Pengaduan Mencantumkan nama, alamat dan/atau Nomor HP yang dapat dihubungi.</p> <p>C. Melalui Media Surat</p> <ul style="list-style-type: none"> • Melampirkan fotocopy KTP atau identitas diri lainnya dan/atau nomor HP yang bias dihubungi; • Ditujukan kepada Kepala UPTD. Pendapatan Daerah wilayah kota Kupang dengan alamat Jalan Basuki Rahmat No. 1 Kelurahan Naikolan, Kecamatan Maulafa, Kota Kupang.
2.	Mekanisme / Prosedur Pelayanan	<p>A. Melalui Media Tatap Muka</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pengguna layanan mendatangi UPTD. Pendapatan Daerah wilayah kota Kupang, (petugas penerima tamu), mengisi buku tamu, menyampaikan maksud dan perihal pengaduan serta meninggalkan KTP/ identitas diri lain yang sah; 2. Petugas (Penerima Tamu) menyampaikan maksud dan perihal pengaduan kepada pejabat (Kepala Dinas/Kabid/Kasubid) untuk mendapat arahan pejabat yang akan menangani); 3. Petugas mengarahkan Pengguna layanan bertemu dengan pejabat yang menangani); 4. Petugas memberikan jawaban/penanganan Pengaduan pada saat itu atau sesuai waktu yang

disepakati.

5. Setelah mendapatkan jawaban/penanganan; pengguna layanan menuju petugas (penerima tamu), sekaligus mengambil kembali KTP/identitas diri lainnya.

B. Melalui Kotak Saran/Pengaduan

1. Pengguna layanan menyampaikan pengaduan tertulis melalui kotak saran/pengaduan yang ada pada UPTD. Pendapatan Daerah wilayah kota Kupang Provinsi NTT.
2. Petugas penerima surat masuk pada UPTD. Pendapatan Daerah wilayah kota Kupang menerima berkas pengaduan dari Petugas Pengelolaan Pengaduan melalui kotak saran, mengagendakan dan meneruskan kepada Kepala UPTD. Pendapatan Daerah wilayah kota Kupang.
3. Kepala UPTD. Pendapatan Daerah wilayah kota Kupang menerima berkas pengaduan, menelaah, mendisposisi/ mengarahkan untuk menjawab/menindaklanjuti pengaduan.
4. Pejabat yang ditugaskan untuk menangani pengaduan menyiapkan jawaban atau melakukan penanganan pengaduan.
5. Pejabat yang ditugaskan menyampaikan secara tertulis jawaban/hasil tindaklanjut penanganan pengaduan kepada pengguna layanan jika diperlukan.

C. Melalui Media Surat Pengaduan

1. Pengguna layanan menyampaikan surat pengaduan yang ditujukan kepada Kepala UPTD. Pendapatan Daerah wilayah kota Kupang Provinsi NTT dengan alamat jalan Basuki Rahmat No. 1 Kel. Naikolan, Kecamatan Maulafa, Kota Kupang, serta melampirkan KTP/kartu identitas lain yang sah/identitas resmi lembaga;
2. Kepala UPTD. Pendapatan Daerah wilayah kota Kupang mendisposisikan surat/ menugaskan pejabat yang berkompeten untuk memberi

		<p>jawaban/menangani pengaduan.;</p> <p>3. Pejabat yang ditugaskan menyusun secara tertulis jawaban/penanganan pengaduan;</p> <p>4. Pejabat yang ditugaskan mengajukan konsep surat jawaban/penanganan pengaduan kepada pimpinan secara berjenjang untuk mendapat koreksi sampai dengan penandatanganan;</p> <p>6. Petugas mengirimkan surat jawaban/penanganan pengaduan kepada pengguna layanan.</p>
3.	Waktu Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> • Melalui Media Tatap Muka : 15 menit atau sesuai kebutuhan; • Melalui Media Kotak Saran/Pengaduan : Paling lama 7 hari kerja terhitung surat di terima oleh UPTD. Pendapatan Daerah wilayah kota Kupang; • Melalui Media Surat : Paling lama 7 hari kerja terhitung surat di terima oleh UPTD. Pendapatan Daerah wilayah kota Kupang
4.	Biaya / Tarif	Tidak dipungut biaya/gratis.
5.	Produk Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> • Jawaban/penanganan pengaduan secara langsung. • Surat jawaban/penanganan pengaduan.
6.	Pengelolaan Pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kotak Saran/Pengaduan; 2. Bertemu Petugas UPTD. Pendapatan Daerah wilayah kota Kupang; 3. Melalui surat kepada Kepala UPTD. Pendapatan Daerah wilayah kota Kupang; 4. www.lapor.go.id

B. Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (*Manufacturing*)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik; 2. Peraturan Pemerintah Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik; 3. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 62 Tahun 2018 Tentang Pedoman Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<p>Nasional;</p> <p>4. Peraturan Daerah Provinsi Nusa Tenggara Timur Nomor 9 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Nusa Tenggara Timur sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Provinsi Nusa Tenggara Timur Nomor 1 Tahun 2019 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Provinsi Nusa Tenggara Timur Nomor 9 Tahun 2006 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Nusa Tenggara Timur;</p> <p>5. Peraturan Gubernur Nusa Tenggara Timur Nomor 26 Tahun 2019 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Dan Fungsi Serta Tata Kerja UPTD. Pendapatan Daerah wilayah kota Kupang Provinsi Nusa Tenggara Timur.</p>
2.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> - Ruang tunggu; - Toilet; - Ruang rapat; - Lapangan parkir; - Lemari dokumen/arsip; - Meja; - Kursi; - AC; - Komputer; - Printer; - Buku register tamu.
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pendidikan Minimal D-4; 2. Memahami tugas pokok dan fungsi UPTD. Pendapatan Daerah wilayah kota Kupang.
4.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dilakukan oleh atasan langsung; 2. Dilakukan oleh aparat fungsional; 3. Dilaksanakan secara berkesinambungan.
5.	Jumlah Pelaksana	2 s/d 8 orang.

NO	KOMPONEN	URAIAN
6.	Jaminan Pelayanan	Diwujudkan dalam kualitas proses layanan dan produk layanan yang didukung oleh petugas yang berkompeten di bidang tugasnya dengan perilaku pelayan yang terampil, cepat, tepat, dan santun.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Produk layanan adalah informasi yang akurat karena karena diberikan langsung oleh pejabat yang berkompeten sehingga dapat dipergunakan sesuai dengan keperluan; 2. Keselamatan dan kenyamanan dalam pelayanan sangat diutamakan dan bebas dari praktek gratifikasi/suap.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi kinerja Pelayanan dilakukan pengukuran penerapan 14 komponen standar pelayanan yang dilakukan sekurang-kurangnya setiap 1 tahun.

Plt. Kepala UPTD. Pendapatan Daerah
Wilayah Kota Kupang,



JONNY ALERETH DOO, S.SOS, MM.

PENATA TK I, III/d

NIP : 19710615 200701 1039

**LAMPIRAN III : KEPUTUSAN KEPALA UPTD. PENDAPATAN DAERAH WILAYAH
KOTA KUPANG PROVINSI NUSA TENGGARA TIMUR
NOMOR : UPTD.PAD.KK/000.060/194 a/2021
TANGGAL : 12 Agustus 2021**

STANDAR PELAYANAN REGISTRASI KENDARAAN BARU

A. Proses Penyampaian Pelayanan

NO	Komponen	URAIAN												
1.	Persyaratan Pelayanan	Berdasarkan peraturan Kapolri Nomor 5 Tahun 2012 tentang Registrasi dan identifikasi kendaraan. 1. Mengisi Formulir 2. Identitas : <ul style="list-style-type: none"> ▶ Perorangan : Fotot copy KTP / (bila yang bersangkutan berhalangan hadir maka dilengkapi dengan surat kuasa dari yang bersangkutan + Foto copy KTP yang diberi Kuasa) ▶ Badan Hukum : Salinan Akta pendirian, Surat Kuasa bermaterai dari pimpinan ▶ Instansi Pemerintah & BUMN, BUMD : Surat Tugas/ Surat Kuasa bermaterai dari pimpinan 3. Faktur Kendaraan Baru (khusus pengurusan STNK) 4. BPKB fotocopy 5. Hasil Cek Fisik Kendaraan Bermotor												
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th data-bbox="495 1122 987 1178">Uraian Prosedur</th> <th data-bbox="987 1122 1466 1178">Tahapan Pelayanan</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="495 1178 987 1350">1. Wajib Pajak menyampaikan berkas sesuai persyaratan kepada petugas loket 1</td> <td data-bbox="987 1178 1466 1350" style="text-align: center;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Wajib Pajak menyampaikan berkas ke petugas Loket 1</div> <div style="text-align: center; margin: 5px 0;">↓</div> </td> </tr> <tr> <td data-bbox="495 1350 987 1514">2. Petugas melakukan verifikasi/ pemeriksaan kelengkapan dan keabsahan berkas</td> <td data-bbox="987 1350 1466 1514" style="text-align: center;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Petugas Melakukan Verifikasi berkas</div> <div style="text-align: center; margin: 5px 0;">↓</div> </td> </tr> <tr> <td data-bbox="495 1514 987 1749">3. Petugas pendaftaran (POLISI) melakukan pendaftaran kendaraan ke sistem komputerisasi samsat yang berbasis online</td> <td data-bbox="987 1514 1466 1749" style="text-align: center;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Petugas melakukan pendaftaran kendaraan</div> <div style="text-align: center; margin: 5px 0;">↓</div> </td> </tr> <tr> <td data-bbox="495 1749 987 1928">4. Petugas Penetapan (BAPENDA & Jasa Raharja) menetapkan besaran BBNKB I, PKB & SWDKLJ dan menerbitkan SSPD</td> <td data-bbox="987 1749 1466 1928" style="text-align: center;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Petugas melakukan Penetapan dan menerbitkan SSPD</div> <div style="text-align: center; margin: 5px 0;">↓</div> </td> </tr> <tr> <td data-bbox="495 1928 987 1984">5. Petugas Korektor (BAPENDA) memeriksa kembali hasil</td> <td data-bbox="987 1928 1466 1984"></td> </tr> </tbody> </table>	Uraian Prosedur	Tahapan Pelayanan	1. Wajib Pajak menyampaikan berkas sesuai persyaratan kepada petugas loket 1	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Wajib Pajak menyampaikan berkas ke petugas Loket 1</div> <div style="text-align: center; margin: 5px 0;">↓</div>	2. Petugas melakukan verifikasi/ pemeriksaan kelengkapan dan keabsahan berkas	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Petugas Melakukan Verifikasi berkas</div> <div style="text-align: center; margin: 5px 0;">↓</div>	3. Petugas pendaftaran (POLISI) melakukan pendaftaran kendaraan ke sistem komputerisasi samsat yang berbasis online	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Petugas melakukan pendaftaran kendaraan</div> <div style="text-align: center; margin: 5px 0;">↓</div>	4. Petugas Penetapan (BAPENDA & Jasa Raharja) menetapkan besaran BBNKB I, PKB & SWDKLJ dan menerbitkan SSPD	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Petugas melakukan Penetapan dan menerbitkan SSPD</div> <div style="text-align: center; margin: 5px 0;">↓</div>	5. Petugas Korektor (BAPENDA) memeriksa kembali hasil	
Uraian Prosedur	Tahapan Pelayanan													
1. Wajib Pajak menyampaikan berkas sesuai persyaratan kepada petugas loket 1	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Wajib Pajak menyampaikan berkas ke petugas Loket 1</div> <div style="text-align: center; margin: 5px 0;">↓</div>													
2. Petugas melakukan verifikasi/ pemeriksaan kelengkapan dan keabsahan berkas	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Petugas Melakukan Verifikasi berkas</div> <div style="text-align: center; margin: 5px 0;">↓</div>													
3. Petugas pendaftaran (POLISI) melakukan pendaftaran kendaraan ke sistem komputerisasi samsat yang berbasis online	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Petugas melakukan pendaftaran kendaraan</div> <div style="text-align: center; margin: 5px 0;">↓</div>													
4. Petugas Penetapan (BAPENDA & Jasa Raharja) menetapkan besaran BBNKB I, PKB & SWDKLJ dan menerbitkan SSPD	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Petugas melakukan Penetapan dan menerbitkan SSPD</div> <div style="text-align: center; margin: 5px 0;">↓</div>													
5. Petugas Korektor (BAPENDA) memeriksa kembali hasil														

		<p>Penetapan (SSPD) dan membubuhi paraf sebelum diserahkan ke Wajib Pajak</p> <p>6. Petugas (BAPENDA) menyerahkan SSPD ke wajib pajak untuk selanjutnya dilakukan pembayaran di Kasir Bank NTT</p> <p>7. Wajib Pajak melakukan pembayaran di Kasir Bank NTT</p> <p>8. Petugas (POLRI) Menerbitkan STNK dan TNKB baru serta menyertakan SKPD baru</p>	<p>Petugas menyerahkan SSPD ke WP</p> <p>↓</p> <p>WP melakukan Pembayaran</p> <p>↓</p> <p>Petugas mengoreksi Penetapan dan membubuhi paraf</p> <p>↓</p> <p>Petugas menyerahkan SKPD Tahunan dan STNK yang telah disahkan ke WP</p>
3.	Jangka waktu penyelesaian	Jangka waktu penyelesaian adalah +/- 120 Menit	
4.	Biaya/tarif	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Berdasarkan peraturan pemerintah Nomor 60 Tahun 2016 tentang Tarif Atas Jenis PNBPN yang berlaku pada Kepolisian Negara Republik Indonesia ▶ Berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan RI Nomor 36/PMK.010/2008 ▶ Permendagri Nomor 8 Tahun 2020 tentang perhitungan dasar pengenaan PKB dan BBN-KB ▶ Pergub Nusa Tenggara Timur nomor 18 Tahun 2020 	
5.	Produk pelayanan	REGISTRASI KENDARAN BARU	
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Melalui kotak saran. 2. Pengaduan secara langsung ke Atasan 3. www.lapor.go.id 	

B. Proses Pengelolaan Pelayanan

No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Undang – Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas Dan Angkutan Jalan; ✓ Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; ✓ Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah; ✓ Kepres 5 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Sistem Administrasi Satu Atap Kendaraan Bermotor ✓ PERMENDAGRI Nomor 8 Tahun 2020 tentang Penghitungan Dasar Pengenaan Pajak Kendaraan Bermotor dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor Tahun 2018; ✓ Peraturan Pemerintah Nomor 60 tahun 2016 tentang Tarif Atas Jenis PNPB yang berlaku pada Kepolisian Negara Republik Indonesia; ✓ Peraturan Kapolri Nomor 5 Tahun 2012 tentang Registrasi dan identifikasi kendaraan ✓ 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 tanggal 11 Oktober 1999 tentang pelaksanaan Samsat ✓ Perda Nomor 2 Tahun 2010 Tentang Pajak Daerah; ✓ Peraturan Gubernur Nusa Tenggara Timur Nomor 18 Tahun 2020 tentang Nilai Jual Kendaraan Bermotor dan Nilai Jual Ubah Bentuk Kendaraan Bermotor Untuk Kendaraan Bermotor Pembuatan Sebelum Tahun 2020;
2.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> - Perangkat komputer dan komunikasi data terdiri dari : - Central Proccesing Unit (CPU), kelengkapan LCD, Keyboard dan mouse serta server untuk operator pendaftaran / pengesahan; - Printer komputer; - Scanner; - Router - Kursi dan meja untuk tempat perangkat kompuer dan tempat pelayanan. - Ruang tunggu yang nyaman; - Listrik / Genzet; - Monitor TV untuk informasi; - Fasilitas nomor urut/nomeratur (FIFO) secara elektronik/manual; - Alat pendeteksi keaslian uang dan dokumen Ranmor (Ultra Violet); - Penyejuk ruangan / AC/ kipas angin; - Toilet dan alat pemadam kebakaran; - Ruang arsip / rak – rak arsip; - Ruang pelayanan pengaduan. - Ruang ibu Menyusui - Tempat Bermain Anak

3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. SMA 2. D3/S1 3. Mampu mengoperasikan komputer dan mampu bekerja dalam tim
4.	Pengawasan internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dilakukan oleh atasan langsung. 2. Dilaksanakan secara kontinyu. 3. Konsisten dalam memberikan teguran dan sanksi.
5.	Jumlah pelaksana	<p>Jumlah personil di Loker Pelayanan</p> <ul style="list-style-type: none"> - 6 Orang Petugas POLRI - 7 Orang Petugas BAPENDA - 2 Orang Kasir Bank NTT - 1 Orang Petugas Jasa Raharja
6.	Jaminan pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> - Pasti Waktu - Pasti Harga - Pasti Kualitas - Non Diskriminasi
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Keamanan produk layanan dijamin dengan menggunakan kertas khusus atau bahan yang dijamin keasliannya dengan memberikan tanda hologram. 2. Surat Keputusan dibubuhi tanda tangan serta cap basah, sehingga dijamin keasliannya. 3. Keselamatan dan Kenyamanan dalam pelayanan sangat diutamakan dan bebas dari praktek percaloan dan suap.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi Kinerja Pelayanan dilakukan secara berkala tiap triwulan dilakukan rapat koordinasi dan evaluasi melibatkan instansi terkait

Plt. Kepala UPTD. Pendapatan Daerah
Wilayah Kota Kupang,



JONNY ALFRETH DOO, S.SOS, MM.

BENATA TK I, III/d

NIP : 19710615 200701 1039

LAMPIRAN IV : KEPUTUSAN KEPALA UPTD. PENDAPATAN DAERAH WILAYAH KOTA KUPANG PROVINSI NUSA TENGGARA TIMUR
NOMOR : UPTD.PAD.KK/000.060/194 a/2021
TANGGAL : 12 Agustus 2021

STANDAR PELAYANAN PENGESAHAN STNK DAN PEMBAYARAN PAJAK TAHUNAN

A. Proses Penyampaian Pelayanan

NO.	KOMPONEN	URAIAN													
1.	Persyaratan Pelayanan	Berdasarkan peraturan Kapolri Nomor 5 Tahun 2012 tentang Registrasi dan identifikasi kendaraan. 1. Mengisi Formulir 2. Identitas : <ul style="list-style-type: none"> ▶ Perorangan : Fotocopy KTP / (bila yang bersangkutan berhalangan hadir maka dilengkapi dengan surat kuasa dari yang bersangkutan, Fotocopy KTP yang diberi Kuasa) ▶ Badan Hukum : Salinan Akta pendirian, Surat Kuasa bermaterai dari pimpinan ▶ Instansi Pemerintah & BUMN, BUMD : Surat Tugas/ Surat Kuasa bermaterai dari pimpinan 3. STNK & SKPD Asli & Fotocopy 4. Foto copy BPKB													
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<table border="1"> <thead> <tr> <th data-bbox="493 1070 984 1126">Uraian Prosedur</th> <th data-bbox="984 1070 1455 1126">Tahapan Pelayanan</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="493 1126 984 1294">1. Wajib Pajak menyampaikan berkas sesuai persyaratan kepada petugas loket 1</td> <td data-bbox="984 1126 1455 1294"> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">Wajib Pajak menyampaikan berkas ke petugas Loket 1</div> <div style="text-align: center;">↓</div> </td> </tr> <tr> <td data-bbox="493 1294 984 1462">2. Petugas melakukan verifikasi/ pemeriksaan kelengkapan dan keabsahan berkas</td> <td data-bbox="984 1294 1455 1462"> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">Petugas Melakukan Verifikasi berkas</div> <div style="text-align: center;">↓</div> </td> </tr> <tr> <td data-bbox="493 1462 984 1675">3. Petugas pendaftaran (POLISI) melakukan pendaftaran kendaraan ke sistem komputerisasi samsat yang berbasis online</td> <td data-bbox="984 1462 1455 1675"> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">Petugas melakukan pendaftaran kendaraan</div> <div style="text-align: center;">↓</div> </td> </tr> <tr> <td data-bbox="493 1675 984 1877">4. Petugas Penetapan (BAPENDA & Jasa Raharja) menetapkan besaran PKB & SWDKLJ dan menerbitkan SSPD</td> <td data-bbox="984 1675 1455 1877"> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">Petugas melakukan Penetapan dan menerbitkan SSPD</div> <div style="text-align: center;">↓</div> </td> </tr> <tr> <td data-bbox="493 1877 984 1980">5. Petugas Korektor (BAPENDA) memeriksa kembali hasil Penetapan (SSPD) dan</td> <td data-bbox="984 1877 1455 1980"> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">Petugas mengoreksi Penetapan dan membubuhi paraf</div> </td> </tr> </tbody> </table>	Uraian Prosedur	Tahapan Pelayanan	1. Wajib Pajak menyampaikan berkas sesuai persyaratan kepada petugas loket 1	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">Wajib Pajak menyampaikan berkas ke petugas Loket 1</div> <div style="text-align: center;">↓</div>	2. Petugas melakukan verifikasi/ pemeriksaan kelengkapan dan keabsahan berkas	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">Petugas Melakukan Verifikasi berkas</div> <div style="text-align: center;">↓</div>	3. Petugas pendaftaran (POLISI) melakukan pendaftaran kendaraan ke sistem komputerisasi samsat yang berbasis online	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">Petugas melakukan pendaftaran kendaraan</div> <div style="text-align: center;">↓</div>	4. Petugas Penetapan (BAPENDA & Jasa Raharja) menetapkan besaran PKB & SWDKLJ dan menerbitkan SSPD	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">Petugas melakukan Penetapan dan menerbitkan SSPD</div> <div style="text-align: center;">↓</div>	5. Petugas Korektor (BAPENDA) memeriksa kembali hasil Penetapan (SSPD) dan	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">Petugas mengoreksi Penetapan dan membubuhi paraf</div>	
Uraian Prosedur	Tahapan Pelayanan														
1. Wajib Pajak menyampaikan berkas sesuai persyaratan kepada petugas loket 1	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">Wajib Pajak menyampaikan berkas ke petugas Loket 1</div> <div style="text-align: center;">↓</div>														
2. Petugas melakukan verifikasi/ pemeriksaan kelengkapan dan keabsahan berkas	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">Petugas Melakukan Verifikasi berkas</div> <div style="text-align: center;">↓</div>														
3. Petugas pendaftaran (POLISI) melakukan pendaftaran kendaraan ke sistem komputerisasi samsat yang berbasis online	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">Petugas melakukan pendaftaran kendaraan</div> <div style="text-align: center;">↓</div>														
4. Petugas Penetapan (BAPENDA & Jasa Raharja) menetapkan besaran PKB & SWDKLJ dan menerbitkan SSPD	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">Petugas melakukan Penetapan dan menerbitkan SSPD</div> <div style="text-align: center;">↓</div>														
5. Petugas Korektor (BAPENDA) memeriksa kembali hasil Penetapan (SSPD) dan	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">Petugas mengoreksi Penetapan dan membubuhi paraf</div>														

		membubuhi paraf sebelum diserahkan ke Wajib Pajak	↓
		6. Petugas (BAPENDA) menyerahkan SSPD ke wajib pajak untuk selanjutnya dilakukan pembayaran di Kasir Bank NTT	Petugas menyerahkan SSPD ke WP ↓
		7. Wajib Pajak melakukan pembayaran di Kasir Bank NTT	WP melakukan Pembayaran ↓
		8. Petugas (POLRI) Menerbitkan SKPD tahunan dan mengesahkan STNK yang kemudian diserahkan kembali ke Wajib Pajak di loket 2	Petugas menyerahkan SKPD Tahunan dan STNK yang telah disahkan ke WP WP menerima kembali SKPD Tahunan dan STNK yang telah disahkan
3.	Jangka waktu penyelesaian	Jangka waktu penyelesaian adalah +/- 30 Menit	
4.	Biaya/tarif	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Berdasarkan peraturan pemerintah Nomor 60 Tahun 2016 tentang Tarif Atas Jenis PNPB yang berlaku pada Kepolisian Negara Republik Indonesia ▶ Berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan RI Nomor 36/PMK.010/2008 ▶ Permendagri Nomor 5 Tahun 2018 tentang perhitungan dasar pengenaan PKB dan BBN-KB ▶ Pergub Nusa Tenggara Timur nomor 6 Tahun 2018 	
5.	Produk pelayanan	Pengesahan STNK dan Pembayaran Pajak tahunan (SKPD)	
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Melalui kotak saran. 2. Pengaduan secara langsung ke Atasan 3. www.lapor.go.id 	

B. Proses Pengelolaan Pelayanan

No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Undang – Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas Dan Angkutan Jalan; ✓ Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; ✓ Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah; ✓ Kepres 5 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Sistem Administrasi Satu Atap Kendaraan Bermotor ✓ PERMENDAGRI Nomor 5 Tahun 2018 tentang Penghitungan Dasar Pengenaan Pajak Kendaraan Bermotor dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor Tahun 2018; ✓ Peraturan Pemerintah Nomor 60 tahun 2016 tentang Tarif Atas Jenis PNPB yang berlaku pada Kepolisian Negara Republik Indonesia;

		<ul style="list-style-type: none"> ✓ Peraturan Kapolri Nomor 5 Tahun 2012 tentang Registrasi dan identifikasi kendaraan ✓ 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 tanggal 11 Oktober 1999 tentang pelaksanaan Samsat ✓ Perda Nomor 2 Tahun 2010 Tentang Pajak Daerah; ✓ Peraturan Gubernur Nusa Tenggara Timur Nomor 56 Tahun 2019 tentang Nilai Jual Kendaraan Bermotor dan Nilai Jual Ubah Bentuk Kendaraan Bermotor Untuk Kendaraan Bermotor Pembuatan Sebelum Tahun 2019;
2.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> - Perangkat komputer dan komunikasi data terdiri dari : - Central Proccesing Unit (CPU), kelengkapan LCD, Keyboard dan mouse serta server untuk operator pendaftaran / pengesahan; - Printer komputer; - Scanner; - Router - Kursi dan meja untuk tempat perangkat kompuer dan tempat pelayanan. - Ruang tunggu yang nyaman; - Listrik / Genzet; - Monitor TV untuk informasi; - Fasilitas nomor urut/nomeratur (FIFO) secara elektronik/manual; - Alat pendeteksi keaslian uang dan dokumen Ranmor (Ultra Violet); - Penyejuk ruangan / AC/ kipas angin; - Toilet dan alat pemadam kebakaran; - Ruang arsip / rak – rak arsip; - Ruang pelayanan pengaduan. - Ruang ibu Menyusui - Tempat bermain anak
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. SMA 2. D3/S1 3. Mampu mengoperasikan komputer dan mampu bekerja dalam tim
4.	Pengawasan internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dilakukan oleh atasan langsung. 2. Dilaksanakan secara kontinyu. 3. Konsisten dalam memberikan teguran dan sanksi.
5.	Jumlah pelaksana	<p>Jumlah personil di Loker Pelayanan</p> <ul style="list-style-type: none"> - 6 Orang Petugas POLRI - 7 Orang Petugas BAPENDA - 2 Orang Kasir Bank NTT - 1 Orang Petugas Jasa Raharja
6.	Jaminan pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> - Pasti Waktu - Pasti Harga - Pasti Kualitas - Non Diskriminasi
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Keamanan produk layanan dijamin dengan menggunakan kertas khusus atau bahan yang dijamin keasliannya dengan memberikan tanda hologram.

	Pelayanan	<p>2. Surat Keputusan dibubuhi tanda tangan serta cap basah, sehingga dijamin keasliannya.</p> <p>3. Keselamatan dan Kenyamanan dalam pelayanan sangat diutamakan dan bebas dari praktek percaloan dan suap.</p>
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi Kinerja Pelayanan dilakukan secara berkala tiap triwulan dilakukan rapat koordinasi dan evaluasi melibatkan instansi terkait

Plt. Kepala UPTD. Pendapatan Daerah
Wilayah Kota Kupang,



JONNY ALFRETH DOO, S.SOS, MM.

PENATA TK I, III/d

NIP : 19710615 200701 1039

LAMPIRAN V : KEPUTUSAN KEPALA UPTD. PENDAPATAN DAERAH WILAYAH KOTA KUPANG PROVINSI NUSA TENGGARA TIMUR
NOMOR : UPTD.PAD.KK/000.060/194 a/2021
TANGGAL : 12 Agustus 2021

STANDAR PELAYANAN PENGANTIAN STNK HILANG

A. Proses Penyampaian Pelayanan

NO	Komponen	URAIAN													
1..	Persyaratan Pelayanan	Berdasarkan peraturan Kapolri Nomor 5 Tahun 2012 tentang Registrasi dan identifikasi kendaraan. 1. Mengisi Formulir 2. Identitas : <ul style="list-style-type: none"> ▶ Perorangan : Fotocopy KTP / (bila yang bersangkutan berhalangan hadir maka dilengkapi dengan surat kuasa dari yang bersangkutan, Fotocopy KTP yang diberi Kuasa) ▶ Badan Hukum : Salinan Akta pendirian, Surat Kuasa bermaterai dari pimpinan ▶ Instansi Pemerintah & BUMN, BUMD : Surat Tugas/ Surat Kuasa bermaterai dari pimpinan 3. STNK & SKPD Asli & Fotocopy 4. BPKB fotocopy 5. Hasil Cek Fisik Kendaraan Bermotor 6. Surat Keterangan kehilangan STNK dari Kepolisian													
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<table border="1" style="width: 100%;"> <thead> <tr> <th data-bbox="492 1090 974 1131">Uraian Prosedur</th> <th data-bbox="974 1090 1477 1131">Tahapan Pelayanan</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="492 1131 974 1310">1. Wajib Pajak menyampaikan berkas sesuai persyaratan kepada petugas loket 1</td> <td data-bbox="974 1131 1477 1310"> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">Wajib Pajak menyampaikan berkas ke petugas Loket 1</div> <div style="text-align: center;">↓</div> </td> </tr> <tr> <td data-bbox="492 1310 974 1478">2. Petugas melakukan verifikasi/pemeriksaan kelengkapan dan keabsahan berkas</td> <td data-bbox="974 1310 1477 1478"> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">Petugas Melakukan Verifikasi berkas</div> <div style="text-align: center;">↓</div> </td> </tr> <tr> <td data-bbox="492 1478 974 1691">3. Petugas pendaftaran (POLISI) melakukan pendaftaran kendaraan ke sistem komputerisasi samsat yang berbasis online</td> <td data-bbox="974 1478 1477 1691"> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">Petugas melakukan pendaftaran kendaraan</div> <div style="text-align: center;">↓</div> </td> </tr> <tr> <td data-bbox="492 1691 974 1881">4. Petugas Penetapan (BAPENDA) menerbitkan SSPD</td> <td data-bbox="974 1691 1477 1881"> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">Petugas melakukan Penetapan dan menerbitkan SSPD</div> <div style="text-align: center;">↓</div> </td> </tr> <tr> <td data-bbox="492 1881 974 1980">5. Petugas Korektor (BAPENDA) memeriksa kembali hasil Penetapan (SSPD) dan</td> <td data-bbox="974 1881 1477 1980"> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">Petugas mengoreksi Penetapan dan membubuhi paraf</div> </td> </tr> </tbody> </table>	Uraian Prosedur	Tahapan Pelayanan	1. Wajib Pajak menyampaikan berkas sesuai persyaratan kepada petugas loket 1	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">Wajib Pajak menyampaikan berkas ke petugas Loket 1</div> <div style="text-align: center;">↓</div>	2. Petugas melakukan verifikasi/pemeriksaan kelengkapan dan keabsahan berkas	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">Petugas Melakukan Verifikasi berkas</div> <div style="text-align: center;">↓</div>	3. Petugas pendaftaran (POLISI) melakukan pendaftaran kendaraan ke sistem komputerisasi samsat yang berbasis online	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">Petugas melakukan pendaftaran kendaraan</div> <div style="text-align: center;">↓</div>	4. Petugas Penetapan (BAPENDA) menerbitkan SSPD	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">Petugas melakukan Penetapan dan menerbitkan SSPD</div> <div style="text-align: center;">↓</div>	5. Petugas Korektor (BAPENDA) memeriksa kembali hasil Penetapan (SSPD) dan	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">Petugas mengoreksi Penetapan dan membubuhi paraf</div>	
Uraian Prosedur	Tahapan Pelayanan														
1. Wajib Pajak menyampaikan berkas sesuai persyaratan kepada petugas loket 1	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">Wajib Pajak menyampaikan berkas ke petugas Loket 1</div> <div style="text-align: center;">↓</div>														
2. Petugas melakukan verifikasi/pemeriksaan kelengkapan dan keabsahan berkas	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">Petugas Melakukan Verifikasi berkas</div> <div style="text-align: center;">↓</div>														
3. Petugas pendaftaran (POLISI) melakukan pendaftaran kendaraan ke sistem komputerisasi samsat yang berbasis online	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">Petugas melakukan pendaftaran kendaraan</div> <div style="text-align: center;">↓</div>														
4. Petugas Penetapan (BAPENDA) menerbitkan SSPD	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">Petugas melakukan Penetapan dan menerbitkan SSPD</div> <div style="text-align: center;">↓</div>														
5. Petugas Korektor (BAPENDA) memeriksa kembali hasil Penetapan (SSPD) dan	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">Petugas mengoreksi Penetapan dan membubuhi paraf</div>														

		membubuhi paraf sebelum diserahkan ke Wajib Pajak	
		6. Petugas (BAPENDA) menyerahkan SSPD ke wajib pajak untuk selanjutnya dilakukan pembayaran di Kasir Bank NTT	Petugas menyerahkan SSPD ke WP 
		7. Wajib Pajak melakukan pembayaran di Kasir Bank NTT	WP melakukan Pembayaran 
		8. Petugas (POLRI) Menerbitkan STNK Duplikat	WP menerima kembali STNK Duplikat dan SKPD baru Petugas menyerahkan SKPD Tahunan dan STNK yang telah disahkan ke WP
3.	Jangka waktu penyelesaian	Jangka waktu penyelesaian adalah +/- 30 Menit	
4.	Biaya/tarif	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Berdasarkan peraturan pemerintah Nomor 60 Tahun 2016 tentang Tarif Atas Jenis PNPB yang berlaku pada Kepolisian Negara Republik Indonesia ▶ Berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan RI Nomor 36/PMK.010/2008 ▶ Permendagri Nomor 8 Tahun 2020 tentang perhitungan dasar pengenaan PKB dan BBN-KB ▶ Pergub Nusa Tenggara Timur nomor 18 Tahun 2020 	
5.	Produk pelayanan	PERGANTIAN STNK 5 TAHUN	
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Melalui kotak saran. 2. Pengaduan secara langsung ke atasan 3. www.lapor.go.id 	

B. Proses Pengelolaan Pelayanan

No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Undang – Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas Dan Angkutan Jalan; ✓ Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; ✓ Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah; ✓ Kepres 5 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Sistem Administrasi Satu Atap Kendaraan Bermotor ✓ PERMENDAGRI Nomor 8 Tahun 2020 tentang Penghitungan Dasar Pengenaan Pajak Kendaraan Bermotor dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor Tahun 2018; ✓ Peraturan Pemerintah Nomor 60 tahun 2016 tentang Tarif Atas Jenis PNPB yang berlaku pada Kepolisian Negara Republik Indonesia; ✓ Peraturan Kapolri Nomor 5 Tahun 2012 tentang Registrasi dan identifikasi kendaraan

		<ul style="list-style-type: none"> ✓ 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 tanggal 11 Oktober 1999 tentang pelaksanaan Samsat ✓ Perda Nomor 2 Tahun 2010 Tentang Pajak Daerah; ✓ Peraturan Gubernur Nusa Tenggara Timur Nomor 18 Tahun 2020 tentang Nilai Jual Kendaraan Bermotor dan Nilai Jual Ubah Bentuk Kendaraan Bermotor Untuk Kendaraan Bermotor Pembuatan Sebelum Tahun 2020;
2.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> - Perangkat komputer dan komunikasi data terdiri dari : - Central Proccesing Unit (CPU), kelengkapan LCD, Keyboard dan mouse serta server untuk operator pendaftaran / pengesahan; - Printer komputer; - Scanner; - Router - Kursi dan meja untuk tempat perangkat kompuer dan tempat pelayanan. - Ruang tunggu yang nyaman; - Listrik / Genzet; - Monitor TV untuk informasi; - Fasilitas nomor urut/nomeratur (FIFO) secara elektronik/manual; - Alat pendeteksi keaslian uang dan dokumen Ranmor (Ultra Violet); - Penyejuk ruangan / AC/ kipas angin; - Toilet dan alat pemadam kebakaran; - Ruang arsip / rak – rak arsip; - Ruang pelayanan pengaduan. - Ruang ibu Menyusui
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. SMA 2. D3/S1 3. Mampu mengoperasikan komputer dan mampu bekerja dalam tim
4.	Pengawasan internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dilakukan oleh atasan langsung. 2. Dilaksanakan secara kontinyu. 3. Konsisten dalam memberikan teguran dan sanksi.
5.	Jumlah pelaksana	<p>Jumlah personil di Loker Pelayanan</p> <ul style="list-style-type: none"> - 6 Orang Petugas POLRI - 7 Orang Petugas BAPENDA - 2 Orang Kasir Bank NTT - 1 Orang Petugas Jasa Raharja
6.	Jaminan pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> - Pasti Waktu - Pasti Harga - Pasti Kualitas - Non Diskriminasi
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Keamanan produk layanan dijamin dengan menggunakan kertas khusus atau bahan yang dijamin keasliannya dengan memberikan tanda hologram. 2. Surat Keputusan dibubuhi tanda tangan serta cap basah, sehingga

		dijamin keasliannya. 3. Keselamatan dan Kenyamanan dalam pelayanan sangat diutamakan dan bebas dari praktek percaloan dan suap.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi Kinerja Pelayanan dilakukan secara berkala tiap triwulan dilakukan rapat koordinasi dan evaluasi melibatkan instansi terkait

Plt. Kepala UPTD. Pendapatan Daerah
Wilayah Kota Kupang,



JONNY ALFRETH DOO, S.SOS, MM.

PENYATA TK I, III/d
NIP : 19710615 200701 1039

LAMPIRAN VI : KEPUTUSAN KEPALA UPTD. PENDAPATAN DAERAH WILAYAH KOTA KUPANG PROVINSI NUSA TENGGARA TIMUR
NOMOR : UPTD.PAD.KK/000.060/194 a/2021
TANGGAL : 12 Agustus 2021

STANDAR PELAYANAN PENGANTIAN STNK 5 TAHUN (REGISTER ULANG)

A. Proses Penyampaian Pelayanan

NO	Komponen	URAIAN												
1.	Persyaratan Pelayanan	<p>Berdasarkan peraturan Kapolri Nomor 5 Tahun 2012 tentang Registrasi dan identifikasi kendaraan.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Mengisi Formulir 2. Identitas : <ul style="list-style-type: none"> ▶ Perorangan : Fotocopy KTP / (bila yang bersangkutan berhalangan hadir maka dilengkapi dengan surat kuasa dari yang bersangkutan, Foto copy KTP yang diberi Kuasa) ▶ Badan Hukum : Salinan Akta pendirian, Surat Kuasa bermaterai dari pimpinan ▶ Instansi Pemerintah & BUMN, BUMD : Surat Tugas/ Surat Kuasa bermaterai dari pimpinan 3. STNK & SKPD Asli & Fotocopy 4. BPKB fotocopy 5. Hasil Cek Fisik Kendaraan Bermotor 												
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th data-bbox="496 1111 984 1171">Uraian Prosedur</th> <th data-bbox="984 1111 1498 1171">Tahapan Pelayanan</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="496 1171 984 1339">1. Wajib Pajak menyampaikan berkas sesuai persyaratan kepada petugas loket 1</td> <td data-bbox="984 1171 1498 1339" style="text-align: center;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Wajib Pajak menyampaikan berkas ke petugas Loket 1</div> <div style="text-align: center; margin: 5px 0;">↓</div> </td> </tr> <tr> <td data-bbox="496 1339 984 1507">2. Petugas melakukan verifikasi/ pemeriksaan kelengkapan dan keabsahan berkas</td> <td data-bbox="984 1339 1498 1507" style="text-align: center;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Petugas Melakukan Verifikasi berkas</div> <div style="text-align: center; margin: 5px 0;">↓</div> </td> </tr> <tr> <td data-bbox="496 1507 984 1675">3. Petugas pendaftaran (POLISI) melakukan pendaftaran kendaraan ke sistem komputerisasi samsat yang berbasis online</td> <td data-bbox="984 1507 1498 1675" style="text-align: center;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Petugas melakukan pendaftaran kendaraan</div> <div style="text-align: center; margin: 5px 0;">↓</div> </td> </tr> <tr> <td data-bbox="496 1675 984 1821">4. Petugas Penetapan (BAPENDA & Jasa Raharja) menetapkan besaran PKB, SWDKLLJ dan menerbitkan SSPD</td> <td data-bbox="984 1675 1498 1821" style="text-align: center;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Petugas melakukan Penetapan dan menerbitkan SSPD</div> <div style="text-align: center; margin: 5px 0;">↓</div> </td> </tr> <tr> <td data-bbox="496 1821 984 1995">5. Petugas Korektor (BAPENDA) memeriksa kembali hasil Penetapan (SSPD) dan membubuhi paraf sebelum diserahkan ke Wajib Pajak</td> <td data-bbox="984 1821 1498 1995" style="text-align: center;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Petugas mengoreksi Penetapan dan membubuhi paraf</div> <div style="text-align: center; margin: 5px 0;">↓</div> </td> </tr> </tbody> </table>	Uraian Prosedur	Tahapan Pelayanan	1. Wajib Pajak menyampaikan berkas sesuai persyaratan kepada petugas loket 1	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Wajib Pajak menyampaikan berkas ke petugas Loket 1</div> <div style="text-align: center; margin: 5px 0;">↓</div>	2. Petugas melakukan verifikasi/ pemeriksaan kelengkapan dan keabsahan berkas	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Petugas Melakukan Verifikasi berkas</div> <div style="text-align: center; margin: 5px 0;">↓</div>	3. Petugas pendaftaran (POLISI) melakukan pendaftaran kendaraan ke sistem komputerisasi samsat yang berbasis online	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Petugas melakukan pendaftaran kendaraan</div> <div style="text-align: center; margin: 5px 0;">↓</div>	4. Petugas Penetapan (BAPENDA & Jasa Raharja) menetapkan besaran PKB, SWDKLLJ dan menerbitkan SSPD	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Petugas melakukan Penetapan dan menerbitkan SSPD</div> <div style="text-align: center; margin: 5px 0;">↓</div>	5. Petugas Korektor (BAPENDA) memeriksa kembali hasil Penetapan (SSPD) dan membubuhi paraf sebelum diserahkan ke Wajib Pajak	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Petugas mengoreksi Penetapan dan membubuhi paraf</div> <div style="text-align: center; margin: 5px 0;">↓</div>
Uraian Prosedur	Tahapan Pelayanan													
1. Wajib Pajak menyampaikan berkas sesuai persyaratan kepada petugas loket 1	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Wajib Pajak menyampaikan berkas ke petugas Loket 1</div> <div style="text-align: center; margin: 5px 0;">↓</div>													
2. Petugas melakukan verifikasi/ pemeriksaan kelengkapan dan keabsahan berkas	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Petugas Melakukan Verifikasi berkas</div> <div style="text-align: center; margin: 5px 0;">↓</div>													
3. Petugas pendaftaran (POLISI) melakukan pendaftaran kendaraan ke sistem komputerisasi samsat yang berbasis online	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Petugas melakukan pendaftaran kendaraan</div> <div style="text-align: center; margin: 5px 0;">↓</div>													
4. Petugas Penetapan (BAPENDA & Jasa Raharja) menetapkan besaran PKB, SWDKLLJ dan menerbitkan SSPD	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Petugas melakukan Penetapan dan menerbitkan SSPD</div> <div style="text-align: center; margin: 5px 0;">↓</div>													
5. Petugas Korektor (BAPENDA) memeriksa kembali hasil Penetapan (SSPD) dan membubuhi paraf sebelum diserahkan ke Wajib Pajak	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Petugas mengoreksi Penetapan dan membubuhi paraf</div> <div style="text-align: center; margin: 5px 0;">↓</div>													

		<p>6. Petugas (BAPENDA) menyerahkan SSPD ke wajib pajak untuk selanjutnya dilakukan pembayaran di Kasir Bank NTT</p> <p>7. Wajib Pajak melakukan pembayaran di Kasir Bank NTT</p> <p>8. Petugas (POLRI) Menerbitkan STNK dan TNKB baru serta menyertakan SKPD baru</p>	<p>Petugas menyerahkan SSPD ke WP</p> <p>↓</p> <p>WP melakukan Pembayaran</p> <p>↓</p> <p>WP menerima kembali STNK dan TNKB baru serta menyertakan SKPD</p> <p>Petugas menyerahkan SKPD Tahunan dan STNK yang telah disahkan ke WP</p>
3.	Jangka waktu penyelesaian	Jangka waktu penyelesaian adalah +/- 60 Menit	
4.	Biaya/tarif	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Berdasarkan peraturan pemerintah Nomor 60 Tahun 2016 tentang Tarif Atas Jenis PNPB yang berlaku pada Kepolisian Negara Republik Indonesia ▶ Berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan RI Nomor 36/PMK.010/2008 ▶ Permendagri Nomor 8 Tahun 2020 tentang perhitungan dasar pengenaan PKB dan BBN-KB ▶ Pergub Nusa Tenggara Timur nomor 18 Tahun 2020 	
5.	Produk pelayanan	PERGANTIAN STNK 5 TAHUN	
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Melalui kotak saran. 2. Pengaduan secara langsung ke Atasan 3. www.Lapor.go.id 	

B. Proses Pengelolaan Pelayanan

No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Undang – Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas Dan Angkutan Jalan; ✓ Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; ✓ Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah; ✓ Kepres 5 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Sistem Administrasi Satu Atap Kendaraan Bermotor ✓ PERMENDAGRI Nomor 8 Tahun 2020 tentang Penghitungan Dasar Pengenaan Pajak Kendaraan Bermotor dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor Tahun 2018; ✓ Peraturan Pemerintah Nomor 60 tahun 2016 tentang Tarif Atas Jenis PNPB yang berlaku pada Kepolisian Negara Republik Indonesia; ✓ Peraturan Kapolri Nomor 5 Tahun 2012 tentang Registrasi dan identifikasi kendaraan ✓ Instruksi Bersama Menteri Pertahanan Keamanan, Menteri Dalam Negeri dan Menteri Keuangan Nomor : Ins/03/M/X/1999, Nomor 29 Tahun 1999 dan

		<p>Nomor 6/IMK.014/1999 tanggal 11 Oktober 1999 tentang pelaksanaan Samsat</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Perda Nomor 2 Tahun 2010 Tentang Pajak Daerah; ✓ Peraturan Gubernur Nusa Tenggara Timur Nomor 18 Tahun 2020 tentang Nilai Jual Kendaraan Bermotor dan Nilai Jual Ubah Bentuk Kendaraan Bermotor Untuk Kendaraan Bermotor Pembuatan Sebelum Tahun 2020;
2.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> - Perangkat komputer dan komunikasi data terdiri dari : - Central Proccesing Unit (CPU), kelengkapan LCD, Keyboard dan mouse serta server untuk operator pendaftaran / pengesahan; - Printer komputer; - Scanner; - Router - Kursi dan meja untuk tempat perangkat kompuer dan tempat pelayanan. - Ruang tunggu yang nyaman; - Listrik / Genzet; - Monitor TV untuk informasi; - Fasilitas nomor urut/nomeratur (FIFO) secara elektronik/manual; - Alat pendeteksi keaslian uang dan dokumen Ranmor (Ultra Violet); - Penyejuk ruangan / AC/ kipas angin; - Toilet dan alat pemadam kebakaran; - Ruang arsip / rak – rak arsip; - Ruang pelayanan pengaduan. - Ruang ibu Menyusui - Tempat bermain anak
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. SMA 2. D3/S1 3. Mampu mengoperasikan komputer dan mampu bekerja dalam tim
4.	Pengawasan internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dilakukan oleh atasan langsung. 2. Dilaksanakan secara kontinyu. 3. Konsisten dalam memberikan teguran dan sanksi.
5.	Jumlah pelaksana	<p>Jumlah personil di Loker Pelayanan</p> <ul style="list-style-type: none"> - 9 Orang Petugas POLRI - 7 Orang Petugas BAPENDA - 2 Orang Kasir Bank NTT - 1 Orang Petugas Jasa Raharja
6.	Jaminan pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> - Pasti Waktu - Pasti Harga - Pasti Kualitas - Non Diskriminasi
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Keamanan produk layanan dijamin dengan menggunakan kertas khusus atau bahan yang dijamin keasliannya dengan memberikan tanda hologram. 2. Surat Keputusan dibubuhi tanda tangan serta cap basah, sehingga dijamin keasliannya. 3. Keselamatan dan Kenyamanan dalam pelayanan sangat diutamakan dan bebas dari praktek percaloan dan suap.

8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi Kinerja Pelayanan dilakukan secara berkala tiap triwulan dilakukan rapat koordinasi dan evaluasi melibatkan instansi terkait
----	----------------------------	---

Plt. Kepala UPTD Pendapatan Daerah
Wilayah Kota Kupang,



JONNY ALFRETH DOO, S.SOS, MM.

PENANATA TKI, III/d
NIP : 19710615 200701 1039

**LAMPIRAN VII : KEPUTUSAN KEPALA UPTD. PENDAPATAN DAERAH WILAYAH
KOTA KUPANG PROVINSI NUSA TENGGARA TIMUR
NOMOR : UPTD.PAD.KK/000.060/194 a/2021
TANGGAL : 12 Agustus 2021**

**STANDAR PELAYANAN PERUBAHAN BENTUK
DAN WARNA KENDARAAN**

A. Proses Penyampaian Pelayanan

NO	Komponen	URAIAN											
1..	Persyaratan Pelayanan	Berdasarkan peraturan Kapolri Nomor 5 Tahun 2012 tentang Registrasi dan identifikasi kendaraan. 1. Mengisi Formulir 2. Identitas : <ul style="list-style-type: none"> ▶ Perorangan : Fotocopy KTP / (bila yang bersangkutan berhalangan hadir maka dilengkapi dengan surat kuasa dari yang bersangkutan. Foto copy KTP yang diberi Kuasa) ▶ Badan Hukum : Salinan Akta pendirian, Surat Kuasa bermaterai dari pimpinan ▶ Instansi Pemerintah & BUMN, BUMD : Surat Tugas/ Surat Kuasa bermaterai dari pimpinan 3. STNK & SKPD Asli & Fotocopy 4. BPKB asli dan fotocopy 5. Bukti Pelunasan PKB/BBNKB dan SWDKLLJ 6. Surat Keterangan Rubah Bentuk/ Warna dari Bengkel Karoseri/ bengkel yang telah memiliki ijin resmi 7. Hasil Cek Fisik Kendaraan Bermotor.											
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<table border="1" style="width: 100%;"> <thead> <tr> <th data-bbox="495 1220 980 1279">Uraian Prosedur</th> <th data-bbox="980 1220 1497 1279">Tahapan Pelayanan</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="495 1279 980 1447">1. Wajib Pajak menyampaikan berkas sesuai persyaratan kepada petugas loket 1</td> <td data-bbox="980 1279 1497 1447"> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">Wajib Pajak menyampaikan berkas ke petugas Loket 1</div> <div style="text-align: center;">↓</div> </td> </tr> <tr> <td data-bbox="495 1447 980 1615">2. Petugas melakukan verifikasi/ pemeriksaan kelengkapan dan keabsahan berkas</td> <td data-bbox="980 1447 1497 1615"> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">Petugas Melakukan Verifikasi berkas</div> <div style="text-align: center;">↓</div> </td> </tr> <tr> <td data-bbox="495 1615 980 1783">3. Petugas pendaftaran (POLISI) melakukan pendaftaran kendaraan ke sistem komputerisasi samsat yang berbasis online</td> <td data-bbox="980 1615 1497 1783"> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">Petugas melakukan pendaftaran kendaraan</div> <div style="text-align: center;">↓</div> </td> </tr> <tr> <td data-bbox="495 1783 980 1975">4. Petugas Penetapan (BAPENDA & Jasa Raharja) menetapkan besaran biaya rubah bentuk dan menerbitkan SSPD</td> <td data-bbox="980 1783 1497 1975"> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">Petugas melakukan Penetapan dan menerbitkan SSPD</div> <div style="text-align: center;">↓</div> </td> </tr> </tbody> </table>	Uraian Prosedur	Tahapan Pelayanan	1. Wajib Pajak menyampaikan berkas sesuai persyaratan kepada petugas loket 1	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">Wajib Pajak menyampaikan berkas ke petugas Loket 1</div> <div style="text-align: center;">↓</div>	2. Petugas melakukan verifikasi/ pemeriksaan kelengkapan dan keabsahan berkas	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">Petugas Melakukan Verifikasi berkas</div> <div style="text-align: center;">↓</div>	3. Petugas pendaftaran (POLISI) melakukan pendaftaran kendaraan ke sistem komputerisasi samsat yang berbasis online	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">Petugas melakukan pendaftaran kendaraan</div> <div style="text-align: center;">↓</div>	4. Petugas Penetapan (BAPENDA & Jasa Raharja) menetapkan besaran biaya rubah bentuk dan menerbitkan SSPD	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">Petugas melakukan Penetapan dan menerbitkan SSPD</div> <div style="text-align: center;">↓</div>	
Uraian Prosedur	Tahapan Pelayanan												
1. Wajib Pajak menyampaikan berkas sesuai persyaratan kepada petugas loket 1	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">Wajib Pajak menyampaikan berkas ke petugas Loket 1</div> <div style="text-align: center;">↓</div>												
2. Petugas melakukan verifikasi/ pemeriksaan kelengkapan dan keabsahan berkas	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">Petugas Melakukan Verifikasi berkas</div> <div style="text-align: center;">↓</div>												
3. Petugas pendaftaran (POLISI) melakukan pendaftaran kendaraan ke sistem komputerisasi samsat yang berbasis online	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">Petugas melakukan pendaftaran kendaraan</div> <div style="text-align: center;">↓</div>												
4. Petugas Penetapan (BAPENDA & Jasa Raharja) menetapkan besaran biaya rubah bentuk dan menerbitkan SSPD	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">Petugas melakukan Penetapan dan menerbitkan SSPD</div> <div style="text-align: center;">↓</div>												

		<p>5. Petugas Korektor (BAPENDA) memeriksa kembali hasil Penetapan (SSPD) dan membubuhi paraf sebelum diserahkan ke Wajib Pajak</p> <p>6. Petugas (BAPENDA) menyerahkan SSPD ke wajib pajak untuk selanjutnya dilakukan pembayaran di Kasir Bank NTT</p> <p>7. Wajib Pajak melakukan pembayaran di Kasir Bank NTT</p> <p>8. Petugas (POLRI) Menerbitkan STNK dan TNKB baru serta menyertakan SKPD baru</p>	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">Petugas mengoreksi Penetapan dan membubuhi paraf</div> <div style="text-align: center;">↓</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">Petugas menyerahkan SSPD ke WP</div> <div style="text-align: center;">↓</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">WP melakukan Pembayaran</div> <div style="text-align: center;">↓</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">WP menerima kembali STNK dan TNKB baru serta menyertakan SKPD</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center; margin-top: 10px;">Petugas menyerahkan SKPD Tahunan dan STNK yang telah disahkan ke WP</div>
3.	Jangka waktu penyelesaian	Jangka waktu penyelesaian adalah +/- 30 Menit	
4.	Biaya/tarif	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Berdasarkan peraturan pemerintah Nomor 60 Tahun 2016 tentang Tarif Atas Jenis PNPB yang berlaku pada Kepolisian Negara Republik Indonesia ▶ Berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan RI Nomor 36/PMK.010/2008 ▶ Permendagri Nomor 8 Tahun 2020 tentang perhitungan dasar pengenaan PKB dan BBN-KB ▶ Pergub Nusa Tenggara Timur nomor 18 Tahun 2020 	
5.	Produk pelayanan	PERUBAHAN BENTUK DAN GANTI WARNA KENDARAN	
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Melalui kotak saran. 2. Pengaduan secara langsung ke Atasan 3. www.lapor.go.id 	

B. Proses Pengelolaan Pelayanan

No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Undang – Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas Dan Angkutan Jalan; ✓ Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; ✓ Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah; ✓ Kepres 5 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Sistem Administrasi Satu Atap Kendaraan Bermotor ✓ PERMENDAGRI Nomor 8 Tahun 2020 tentang Penghitungan Dasar Pengenaan Pajak Kendaraan Bermotor dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor Tahun 2018;

		<ul style="list-style-type: none"> ✓ Peraturan Pemerintah Nomor 60 tahun 2016 tentang Tarif Atas Jenis PNPB yang berlaku pada Kepolisian Negara Republik Indonesia; ✓ Peraturan Kapolri Nomor 5 Tahun 2012 tentang Registrasi dan identifikasi kendaraan ✓ 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 tanggal 11 Oktober 1999 tentang pelaksanaan Samsat ✓ Perda Nomor 2 Tahun 2010 Tentang Pajak Daerah; ✓ Peraturan Gubernur Nusa Tenggara Timur Nomor 18 Tahun 2020 tentang Nilai Jual Kendaraan Bermotor dan Nilai Jual Ubah Bentuk Kendaraan Bermotor Untuk Kendaraan Bermotor Pembuatan Sebelum Tahun 2020;
2.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> - Perangkat komputer dan komunikasi data terdiri dari : - Central Proccesing Unit (CPU), kelengkapan LCD, Keyboard dan mouse serta server untuk operator pendaftaran / pengesahan; - Printer komputer; - Scanner; - Router - Kursi dan meja untuk tempat perangkat kompuer dan tempat pelayanan. - Ruang tunggu yang nyaman; - Listrik / Genzet; - Monitor TV untuk informasi; - Fasilitas nomor urut/nomeratur (FIFO) secara elektronik/manual; - Alat pendeteksi keaslian uang dan dokumen Ranmor (Ultra Violet); - Penyejuk ruangan / AC/ kipas angin; - Toilet dan alat pemadam kebakaran; - Ruang arsip / rak – rak arsip; - Ruang pelayanan pengaduan. - Ruang ibu Menyusui
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. SMA 2. D3/S1 3. Mampu mengoperasikan komputer dan mampu bekerja dalam tim
4.	Pengawasan internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dilakukan oleh atasan langsung. 2. Dilaksanakan secara kontinyu. 3. Konsisten dalam memberikan teguran dan sanksi.
5.	Jumlah pelaksana	<p>Jumlah personil di Loker Pelayanan</p> <ul style="list-style-type: none"> - 6 Orang Petugas POLRI - 7 Orang Petugas BAPENDA - 2 Orang Kasir Bank NTT - 1 Orang Petugas Jasa Raharja
6.	Jaminan pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> - Pasti Waktu - Pasti Harga - Pasti Kualitas - Non Diskriminasi
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Keamanan produk layanan dijamin dengan menggunakan kertas khusus atau bahan yang dijamin keasliannya dengan memberikan tanda hologram.

	Pelayanan	2. Surat Keputusan dibubuhi tanda tangan serta cap basah, sehingga dijamin keasliannya. 3. Keselamatan dan Kenyamanan dalam pelayanan sangat diutamakan dan bebas dari praktek percaloan dan suap.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi Kinerja Pelayanan dilakukan secara berkala tiap triwulan dilakukan rapat koordinasi dan evaluasi melibatkan instansi terkait

Plt. Kepala UPTD. Pendapatan Daerah
Wilayah Kota Kupang,



JONNY ALFRETH DOO, S.SOS, MM.

PENATA TK I, III/d

NIP : 19710615 200701 1039

**LAMPIRAN VIII : KEPUTUSAN KEPALA UPTD. PENDAPATAN DAERAH WILAYAH
KOTA KUPANG PROVINSI NUSA TENGGARA TIMUR
NOMOR : UPTD.PAD.KK/000.060/194 a/2021
TANGGAL : 12 Agustus 2021**

STANDAR PELAYANAN PERUBAHAN IDENTITAS KEPEMILIKAN

A. Proses Penyampaian Pelayanan

NO	Komponen	URAIAN												
1.	Persyaratan Pelayanan	Berdasarkan peraturan Kapolri Nomor 5 Tahun 2012 tentang Registrasi dan identifikasi kendaraan. 1. Mengisi Formulir 2. Identitas : <ul style="list-style-type: none"> ▶ Perorangan : Fotocopy KTP / (bila yang bersangkutan berhalangan hadir maka dilengkapi dengan surat kuasa dari ybs + Ftcpy KTP yang diberi Kuasa) ▶ Badan Hukum : Salinan Akta pendirian, Surat Kuasa bermaterai dari pimpinan ▶ Instansi Pemerintah & BUMN, BUMD : Surat Tugas/ Surat Kuasa bermaterai dari pimpinan 3. STNK & SKPD Asli & Fotocopy 4. BPKB asli dan fotocopy 5. Kwitansi Jual Beli 6. Hasil Cek Fisik Kendaraan Bermotor												
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th data-bbox="475 1137 967 1193">Uraian Prosedur</th> <th data-bbox="967 1137 1479 1193">Tahapan Pelayanan</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="475 1193 967 1361">1. Wajib Pajak menyampaikan berkas sesuai persyaratan kepada petugas loket 1</td> <td data-bbox="967 1193 1479 1361"> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">Wajib Pajak menyampaikan berkas ke petugas Loket 1</div> <div style="text-align: center;">↓</div> </td> </tr> <tr> <td data-bbox="475 1361 967 1529">2. Petugas melakukan verifikasi/ pemeriksaan kelengkapan dan keabsahan berkas</td> <td data-bbox="967 1361 1479 1529"> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">Petugas Melakukan Verifikasi berkas</div> <div style="text-align: center;">↓</div> </td> </tr> <tr> <td data-bbox="475 1529 967 1697">3. Petugas pendaftaran (POLISI) melakukan pendaftaran kendaraan ke sistem komputerisasi samsat yang berbasis online</td> <td data-bbox="967 1529 1479 1697"> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">Petugas melakukan pendaftaran kendaraan</div> <div style="text-align: center;">↓</div> </td> </tr> <tr> <td data-bbox="475 1697 967 1865">4. Petugas Penetapan (BAPENDA & Jasa Raharja) menetapkan besaran BBNKB, PKB & SWDKLJ dan menerbitkan SSPD</td> <td data-bbox="967 1697 1479 1865"> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">Petugas melakukan Penetapan dan menerbitkan SSPD</div> <div style="text-align: center;">↓</div> </td> </tr> <tr> <td data-bbox="475 1865 967 1975">5. Petugas Korektor (BAPENDA) memeriksa kembali hasil Penetapan (SSPD) dan</td> <td data-bbox="967 1865 1479 1975"> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">Petugas mengoreksi Penetapan dan membubuhi paraf</div> </td> </tr> </tbody> </table>	Uraian Prosedur	Tahapan Pelayanan	1. Wajib Pajak menyampaikan berkas sesuai persyaratan kepada petugas loket 1	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">Wajib Pajak menyampaikan berkas ke petugas Loket 1</div> <div style="text-align: center;">↓</div>	2. Petugas melakukan verifikasi/ pemeriksaan kelengkapan dan keabsahan berkas	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">Petugas Melakukan Verifikasi berkas</div> <div style="text-align: center;">↓</div>	3. Petugas pendaftaran (POLISI) melakukan pendaftaran kendaraan ke sistem komputerisasi samsat yang berbasis online	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">Petugas melakukan pendaftaran kendaraan</div> <div style="text-align: center;">↓</div>	4. Petugas Penetapan (BAPENDA & Jasa Raharja) menetapkan besaran BBNKB, PKB & SWDKLJ dan menerbitkan SSPD	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">Petugas melakukan Penetapan dan menerbitkan SSPD</div> <div style="text-align: center;">↓</div>	5. Petugas Korektor (BAPENDA) memeriksa kembali hasil Penetapan (SSPD) dan	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">Petugas mengoreksi Penetapan dan membubuhi paraf</div>
Uraian Prosedur	Tahapan Pelayanan													
1. Wajib Pajak menyampaikan berkas sesuai persyaratan kepada petugas loket 1	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">Wajib Pajak menyampaikan berkas ke petugas Loket 1</div> <div style="text-align: center;">↓</div>													
2. Petugas melakukan verifikasi/ pemeriksaan kelengkapan dan keabsahan berkas	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">Petugas Melakukan Verifikasi berkas</div> <div style="text-align: center;">↓</div>													
3. Petugas pendaftaran (POLISI) melakukan pendaftaran kendaraan ke sistem komputerisasi samsat yang berbasis online	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">Petugas melakukan pendaftaran kendaraan</div> <div style="text-align: center;">↓</div>													
4. Petugas Penetapan (BAPENDA & Jasa Raharja) menetapkan besaran BBNKB, PKB & SWDKLJ dan menerbitkan SSPD	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">Petugas melakukan Penetapan dan menerbitkan SSPD</div> <div style="text-align: center;">↓</div>													
5. Petugas Korektor (BAPENDA) memeriksa kembali hasil Penetapan (SSPD) dan	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">Petugas mengoreksi Penetapan dan membubuhi paraf</div>													

		membubuhi paraf sebelum diserahkan ke Wajib Pajak	
		6. Petugas (BAPENDA) menyerahkan SSPD ke wajib pajak untuk selanjutnya dilakukan pembayaran di Kasir Bank NTT	Petugas menyerahkan SSPD ke WP
		7. Wajib Pajak melakukan pembayaran di Kasir Bank NTT	WP melakukan Pembayaran
		8. Petugas (POLRI) Menerbitkan STNK dan TNKB baru serta menyertakan SKPD baru	Petugas menyerahkan SKPD Tahunan dan STNK yang telah disahkan ke WP
			WP menerima kembali STNK dan TNKB baru serta menyertakan SKPD baru
3.	Jangka waktu penyelesaian	Jangka waktu penyelesaian adalah +/- 30 Menit	
4.	Biaya/tarif	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Berdasarkan peraturan pemerintah Nomor 60 Tahun 2016 tentang Tarif Atas Jenis PNPB yang berlaku pada Kepolisian Negara Republik Indonesia ▶ Berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan RI Nomor 36/PMK.010/2008 ▶ Permendagri Nomor 8 Tahun 2020 tentang perhitungan dasar pengenaan PKB dan BBN-KB ▶ Pergub Nusa Tenggara Timur nomor 18 Tahun 2020 	
5.	Produk pelayanan	PERUBAHAN IDENTITAS KEPEMILIKAN	
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Melalui kotak saran. 2. Pengaduan secara langsung ke Atasan 3. www.lapor.go.id 	

B. Proses Pengelolaan Pelayanan

No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Undang – Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas Dan Angkutan Jalan; ✓ Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; ✓ Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah; ✓ Kepres 5 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Sistem Administrasi Satu Atap Kendaraan Bermotor ✓ PERMENDAGRI Nomor 8 Tahun 2020 tentang Penghitungan Dasar Pengenaan Pajak Kendaraan Bermotor dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor Tahun 2018; ✓ Peraturan Pemerintah Nomor 60 tahun 2016 tentang Tarif Atas Jenis PNPB yang berlaku pada Kepolisian Negara Republik Indonesia; ✓ Peraturan Kapolri Nomor 5 Tahun 2012 tentang Registrasi dan identifikasi kendaraan ✓ Instruksi Bersama Menteri Pertahanan Keamanan, Menteri Dalam Negeri

		<p>dan Menteri Keuangan Nomor : Ins/03/M/X/1999, Nomor 29 Tahun 1999 dan Nomor 6/IMK.014/1999 tanggal 11 Oktober 1999 tentang pelaksanaan Samsat</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Perda Nomor 2 Tahun 2010 Tentang Pajak Daerah; ✓ Peraturan Gubernur Nusa Tenggara Timur Nomor 18 Tahun 2020 tentang Nilai Jual Kendaraan Bermotor dan Nilai Jual Ubah Bentuk Kendaraan Bermotor Untuk Kendaraan Bermotor Pembuatan Sebelum Tahun 2020;
2.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> - Perangkat komputer dan komunikasi data terdiri dari : - Central Proccesing Unit (CPU), kelengkapan LCD, Keyboard dan mouse serta server untuk operator pendaftaran / pengesahan; - Printer komputer; - Scanner; - Router - Kursi dan meja untuk tempat perangkat kompuer dan tempat pelayanan. - Ruang tunggu yang nyaman; - Listrik / Genzet; - Monitor TV untuk informasi; - Fasilitas nomor urut/nomeratur (FIFO) secara elektronik/manual; - Alat pendeteksi keaslian uang dan dokumen Ranmor (Ultra Violet); - Penyejuk ruangan / AC/ kipas angin; - Toilet dan alat pemadam kebakaran; - Ruang arsip / rak – rak arsip; - Ruang pelayanan pengaduan. - Ruang ibu Menyusui
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. SMA 2. D3/S1 3. Mampu mengoperasikan komputer dan mampu bekerja dalam tim
4.	Pengawasan internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dilakukan oleh atasan langsung. 2. Dilaksanakan secara kontinyu. 3. Konsisten dalam memberikan teguran dan sanksi.
5.	Jumlah pelaksana	<p>Jumlah personil di Loker Pelayanan</p> <ul style="list-style-type: none"> - 6 Orang Petugas POLRI - 7 Orang Petugas BAPENDA - 2 Orang Kasir Bank NTT - 1 Orang Petugas Jasa Raharja
6.	Jaminan pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> - Pasti Waktu - Pasti Harga - Pasti Kualitas - Non Diskriminasi
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Keamanan produk layanan dijamin dengan menggunakan kertas khusus atau bahan yang dijamin keasliannya dengan memberikan tanda hologram. 2. Surat Keputusan dibubuhi tanda tangan serta cap basah, sehingga dijamin keasliannya. 3. Keselamatan dan Kenyamanan dalam pelayanan sangat diutamakan dan bebas dari praktek percaloan dan suap.

8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi Kinerja Pelayanan dilakukan secara berkala tiap triwulan dilakukan rapat koordinasi dan evaluasi melibatkan instansi terkait
----	----------------------------	---

Plt. Kepala UPTD. Pendapatan Daerah
Wilayah Kota Kupang,



JONNY ALFRETH DOO, S.SOS, MM.

PENATA TK I, III/d
NIP : 19710615 200701 1039

LAMPIRAN IX : KEPUTUSAN KEPALA UPTD. PENDAPATAN DAERAH WILAYAH KOTA KUPANG PROVINSI NUSA TENGGARA TIMUR
NOMOR : UPTD.PAD.KK/000.060/194 a/2021
TANGGAL : 12 Agustus 2021

STANDAR PELAYANAN MUTASI MASUK KENDARAAN BERMOTOR

A. Proses Penyampaian Pelayanan

NO	Komponen	URAIAN	
1.	Persyaratan Pelayanan	Berdasarkan peraturan Kapolri Nomor 5 Tahun 2012 tentang Registrasi dan identifikasi kendaraan. 1. Mengisi Formulir 2. Identitas : <ul style="list-style-type: none"> ▶ Perorangan : Fotocopy KTP / (bila yang bersangkutan berhalangan hadir maka dilengkapi dengan surat kuasa dari ybs + Ftcpy KTP yang diberi Kuasa) ▶ Badan Hukum : Salinan Akta pendirian, Surat Kuasa bermaterai dari pimpinan ▶ Instansi Pemerintah & BUMN, BUMD : Surat Tugas/ Surat Kuasa bermaterai dari pimpinan 3. STNK & SKPD Asli 4. BPKB asli 5. Surat Fiskal Antar Daerah 6. Cek Fisik Kendaraan 7. Faktur Kendaraan Form A / Form C 8. Daftar Kelengkapan Berkas 9. Surat Keterangan Pindah 10. Pengantar Dir Lantas asal	
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	Uraian Prosedur 1. Wajib Pajak menyampaikan berkas sesuai persyaratan kepada petugas loket 1 2. Petugas melakukan verifikasi/pemeriksaan kelengkapan dan keabsahan berkas 3. Petugas pendaftaran (POLISI) melakukan pendaftaran kendaraan ke sistem komputerisasi samsat yang berbasis online 4. Petugas Penetapan (BAPENDA & Jasa Raharja) menetapkan besaran BBNKB, PKB & SWDKLJ dan menerbitkan SSPD	Tahapan Pelayanan <pre> graph TD A[Wajib Pajak menyerahkan berkas ke petugas LOKET 1] --> B[Petugas melakukan Verifikasi berkas] B --> C[Petugas melakukan pendaftaran kendaraan] C --> D[Petugas melakukan Penetapan dan menerbitkan SSPD] </pre>

		<p>5. Petugas Korektor (BAPENDA) memeriksa kembali hasil Penetapan (SSPD) dan membubuhi paraf sebelum diserahkan ke Wajib Pajak</p> <p>6. Petugas (BAPENDA) menyerahkan SSPD ke wajib pajak untuk selanjutnya dilakukan pembayaran di Kasir Bank NTT</p> <p>7. Wajib Pajak melakukan pembayaran di Kasir Bank NTT</p> <p>8. Petugas (POLRI) Menerbitkan STNK dan TNKB baru serta menyertakan SKPD baru</p>	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">Petugas mengoreksi Penetapan dan membubuhi paraf</div> <div style="text-align: center;">↓</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">Petugas menyerahkan SSPD ke WP</div> <div style="text-align: center;">↓</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">WP melakukan Pembayaran</div> <div style="text-align: center;">↓</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">WP menerima kembali STNK dan TNKB baru serta menyertakan SKPD baru</div>
3.	Jangka waktu penyelesaian	Jangka waktu penyelesaian adalah +/- 30 menit	
4.	Biaya/tarif	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Berdasarkan peraturan pemerintah Nomor 60 Tahun 2016 tentang Tarif Atas Jenis PNPB yang berlaku pada Kepolisian Negara Republik Indonesia ▶ Berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan RI Nomor 36/PMK.010/2008 ▶ Permendagri Nomor 8 Tahun 2020 tentang perhitungan dasar pengenaan PKB dan BBN-KB ▶ Pergub Nusa Tenggara Timur nomor 18 Tahun 2020 	
5.	Produk pelayanan	PELAYANAN MUTASI MASUK KENDARAAN BERMOTOR	
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Melalui kotak saran. 2. Pengaduan secara langsung ke Atasan 3. www.lapor.go.id 	

B. Proses Pengelolaan Pelayanan

No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Undang – Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas Dan Angkutan Jalan; ✓ Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; ✓ Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah; ✓ Kepres 5 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Sistem Administrasi Satu Atap Kendaraan Bermotor ✓ PERMENDAGRI Nomor 5 Tahun 2018 tentang Penghitungan Dasar Pengenaan Pajak Kendaraan Bermotor dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor Tahun 2018; ✓ Peraturan Pemerintah Nomor 60 tahun 2016 tentang Tarif Atas Jenis PNPB yang berlaku pada Kepolisian Negara Republik Indonesia;

		<ul style="list-style-type: none"> ✓ Peraturan Kapolri Nomor 5 Tahun 2012 tentang Registrasi dan identifikasi kendaraan ✓ 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 tanggal 11 Oktober 1999 tentang pelaksanaan Samsat ✓ Perda Nomor 2 Tahun 2010 Tentang Pajak Daerah; ✓ Peraturan Gubernur Nusa Tenggara Timur Nomor 56 Tahun 2019 tentang Nilai Jual Kendaraan Bermotor dan Nilai Jual Ubah Bentuk Kendaraan Bermotor Untuk Kendaraan Bermotor Pembuatan Sebelum Tahun 2019;
2.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> - Perangkat komputer dan komunikasi data terdiri dari : - Central Proccesing Unit (CPU), kelengkapan LCD, Keyboard dan mouse serta server untuk operator pendaftaran / pengesahan; - Printer komputer; - Scanner; - Router - Kursi dan meja untuk tempat perangkat kompuer dan tempat pelayanan. - Ruang tunggu yang nyaman; - Listrik / Genzet; - Monitor TV untuk informasi; - Fasilitas nomor urut/nomeratur (FIFO) secara elektronik/manual; - Alat pendeteksi keaslian uang dan dokumen Ranmor (Ultra Violet); - Penyejuk ruangan / AC/ kipas angin; - Toilet dan alat pemadam kebakaran; - Ruang arsip / rak – rak arsip; - Ruang pelayanan pengaduan. - Ruang ibu Menyusui
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. SMA 2. D3/S1 3. Mampu mengoperasikan komputer dan mampu bekerja dalam tim
4.	Pengawasan internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dilakukan oleh atasan langsung. 2. Dilaksanakan secara kontinyu. 3. Konsisten dalam memberikan teguran dan sanksi.
5.	Jumlah pelaksana	<p>Jumlah personil di Locket Pelayanan</p> <ul style="list-style-type: none"> - 6 Orang Petugas POLRI - 7 Orang Petugas BAPENDA - 2 Orang Kasir Bank NTT - 1 Orang Petugas Jasa Raharja
6.	Jaminan pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> - Pasti Waktu - Pasti Harga - Pasti Kualitas - Non Diskriminasi
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Keamanan produk layanan dijamin dengan menggunakan kertas khusus atau bahan yang dijamin keasliannya dengan memberikan tanda hologram. 2. Surat Keputusan dibubuhi tanda tangan serta cap basah, sehingga dijamin keasliannya.

		3. Keselamatan dan Kenyamanan dalam pelayanan sangat diutamakan dan bebas dari praktek percaloan dan suap.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi Kinerja Pelayanan dilakukan secara berkala tiap triwulan dilakukan rapat koordinasi dan evaluasi melibatkan instansi terkait

Plt. Kepala UPTD. Pendapatan Daerah
Wilayah Kota Kupang,



JONNY ALFRETH DOO, S.SOS, MM.

PENATA TK I, III/d

NIP : 19710615 200701 1039

LAMPIRAN X : KEPUTUSAN KEPALA UPTD. PENDAPATAN DAERAH WILAYAH KOTA KUPANG PROVINSI NUSA TENGGARA TIMUR
NOMOR : UPTD.PAD.KK/000.060/194 a/2021
TANGGAL : 12 Agustus 2021

STANDAR PELAYANAN PENGESAHAN STNK DAN PEMBAYARAN PAJAK TAHUNAN PADA MOBIL SAMSAT KELILING

A. Proses Penyampaian Pelayanan

No	Komponen	URAIAN													
1.	Persyaratan Pelayanan	Berdasarkan peraturan Kapolri Nomor 5 Tahun 2012 tentang Registrasi dan identifikasi kendaraan. 1. Mengisi Formulir 2. Identitas : <ul style="list-style-type: none"> ▶ Perorangan : Fotocopy KTP / (bila yang bersangkutan berhalangan hadir maka dilengkapi dengan surat kuasa dari yang bersangkutan, fotocopy KTP yang diberi Kuasa) ▶ Badan Hukum : Salinan Akta pendirian, Surat Kuasa bermaterai dari pimpinan ▶ Instansi Pemerintah & BUMN, BUMD : Surat Tugas/ Surat Kuasa bermaterai dari pimpinan 3. STNK & SKPD Asli & Fotocopy 4. Fotocopy BPKB													
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<table border="1" style="width: 100%;"> <thead> <tr> <th data-bbox="500 1115 979 1171">Uraian Prosedur</th> <th data-bbox="987 1115 1500 1171">Tahapan Pelayanan</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="500 1171 979 1350">1. Wajib Pajak menyampaikan berkas sesuai persyaratan kepada petugas loket 1</td> <td data-bbox="987 1171 1500 1350"> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">Wajib Pajak menyampaikan berkas ke petugas Loket 1</div> <div style="text-align: center;">↓</div> </td> </tr> <tr> <td data-bbox="500 1350 979 1507">2. Petugas melakukan verifikasi/pemeriksaan kelengkapan dan keabsahan berkas</td> <td data-bbox="987 1350 1500 1507"> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">Petugas Melakukan Verifikasi berkas</div> <div style="text-align: center;">↓</div> </td> </tr> <tr> <td data-bbox="500 1507 979 1686">3. Petugas pendaftaran (POLISI) melakukan pendaftaran kendaraan ke sistem komputerisasi mobil samsat yang berbasis online</td> <td data-bbox="987 1507 1500 1686"> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">Petugas melakukan pendaftaran kendaraan</div> <div style="text-align: center;">↓</div> </td> </tr> <tr> <td data-bbox="500 1686 979 1888">4. Petugas Penetapan (BAPENDA & Jasa Raharja) menetapkan besaran PKB & SWDKLJ dan menerbitkan SSPD</td> <td data-bbox="987 1686 1500 1888"> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">Petugas melakukan Penetapan dan menerbitkan SSPD</div> <div style="text-align: center;">↓</div> </td> </tr> <tr> <td data-bbox="500 1888 979 1991">5. Petugas Korektor (BAPENDA) memeriksa kembali hasil Penetapan (SSPD) dan</td> <td data-bbox="987 1888 1500 1991"> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">Petugas mengoreksi Penetapan dan membubuhi paraf</div> </td> </tr> </tbody> </table>	Uraian Prosedur	Tahapan Pelayanan	1. Wajib Pajak menyampaikan berkas sesuai persyaratan kepada petugas loket 1	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">Wajib Pajak menyampaikan berkas ke petugas Loket 1</div> <div style="text-align: center;">↓</div>	2. Petugas melakukan verifikasi/pemeriksaan kelengkapan dan keabsahan berkas	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">Petugas Melakukan Verifikasi berkas</div> <div style="text-align: center;">↓</div>	3. Petugas pendaftaran (POLISI) melakukan pendaftaran kendaraan ke sistem komputerisasi mobil samsat yang berbasis online	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">Petugas melakukan pendaftaran kendaraan</div> <div style="text-align: center;">↓</div>	4. Petugas Penetapan (BAPENDA & Jasa Raharja) menetapkan besaran PKB & SWDKLJ dan menerbitkan SSPD	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">Petugas melakukan Penetapan dan menerbitkan SSPD</div> <div style="text-align: center;">↓</div>	5. Petugas Korektor (BAPENDA) memeriksa kembali hasil Penetapan (SSPD) dan	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">Petugas mengoreksi Penetapan dan membubuhi paraf</div>	
Uraian Prosedur	Tahapan Pelayanan														
1. Wajib Pajak menyampaikan berkas sesuai persyaratan kepada petugas loket 1	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">Wajib Pajak menyampaikan berkas ke petugas Loket 1</div> <div style="text-align: center;">↓</div>														
2. Petugas melakukan verifikasi/pemeriksaan kelengkapan dan keabsahan berkas	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">Petugas Melakukan Verifikasi berkas</div> <div style="text-align: center;">↓</div>														
3. Petugas pendaftaran (POLISI) melakukan pendaftaran kendaraan ke sistem komputerisasi mobil samsat yang berbasis online	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">Petugas melakukan pendaftaran kendaraan</div> <div style="text-align: center;">↓</div>														
4. Petugas Penetapan (BAPENDA & Jasa Raharja) menetapkan besaran PKB & SWDKLJ dan menerbitkan SSPD	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">Petugas melakukan Penetapan dan menerbitkan SSPD</div> <div style="text-align: center;">↓</div>														
5. Petugas Korektor (BAPENDA) memeriksa kembali hasil Penetapan (SSPD) dan	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">Petugas mengoreksi Penetapan dan membubuhi paraf</div>														



PEMERINTAH PROVINSI NUSA TENGGARA TIMUR
BADAN PENDAPATAN DAN ASET DAERAH
UPTD. PENDAPATAN DAERAH WILAYAH KOTA KUPANG
Jalan Polisi Militer No. 7 Kelurahan Oebobo Kecamatan Oebobo
KUPANG

Kode pos (85117)

MAKLUMAT PELAYANAN

“DENGAN INI, KAMI MENYATAKAN SANGGUP MENYELENGGARAKAN PELAYANAN SESUAI STANDAR PELAYANAN YANG TELAH DITETAPKAN DAN APABILA DALAM PENYELENGGARAAN PELAYANAN KAMI, TIDAK SESUAI DENGAN STANDAR PELAYANAN YANG TELAH DITETAPKAN, KAMI BERSEDIA MENERIMA SANKSI SESUAI KETENTUAN PERUNDANGAN-UNDANGAN YANG BERLAKU”

Plt. Kepala UPTD. Pendapatan Daerah
Wilayah Kota Kupang,



JONEY ALFRETH DOO, S.SOS, MM.
PENATA TK I, III/d

NIP : 19710615 200701 1039



PEMERINTAH PROVINSI NUSA TENGGARA TIMUR
BADAN PENDAPATAN DAN ASET DAERAH
UPTD. PENDAPATAN DAERAH WILAYAH KOTA KUPANG
Jalan Polisi Militer No. 7 Kelurahan Oebobo Kecamatan Oebobo
KUPANG

Kode pos (85117)

BERITA ACARA

PEMBAHASAN RANCANGAN STANDAR PELAYANAN
PADA UPTD PENDAPATAN DAERAH WILAYAH KOTA KUPANG
PROVINSI NUSA TENGGARA TIMUR

Pada hari ini Senin tanggal Dua Belas bulan Agustus tahun Dua Ribu Duapuluh Satu, bertempat di Ruang Rapat UPTD Pendapatan Provinsi Nusa Tenggara Timur, telah dilaksanakan Rapat Pembahasan Rancangan Standar Pelayanan pada UPTD Pendapatan Daerah Wilayah Kota Kupang pada Badan Pendapatan dan Aset Daerah Provinsi Nusa Tenggara Timur, yang dihadiri oleh pihak UPTD Pendapatan Daerah Wilayah Kota Kupang pada Badan Pendapatan dan Aset Daerah Provinsi Nusa Tenggara Timur sebagai penyelenggara pelayanan, wakil dari masyarakat, wakil dari Badan Pendapatan dan Aset Daerah Kabupaten/Kota se-Provinsi NTT sebagai pengguna layanan.

Setelah membahas rancangan Standar Pelayanan Pada UPTD Pendapatan Daerah Wilayah Kota Kupang pada Badan Pendapatan dan Aset Daerah Provinsi Nusa Tenggara Timur maka seluruh yang hadir menyatakan menyetujui Standar Pelayanan UPTD Pendapatan Daerah Wilayah Kota Kupang pada Badan Pendapatan dan Aset Provinsi Nusa Tenggara Timur, selanjutnya Standar Pelayanan ini akan dipublikasi untuk diketahui oleh pengguna layanan.

Demikian Berita Acara ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

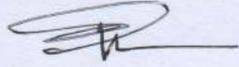
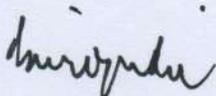
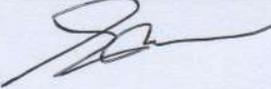
Kupang, tanggal tersebut diatas

Para Pihak yang menyetujui :

PENYELENGGARA PELAYANAN PUBLIK

NO	Nama	Jabatan/Instansi	Tanda Tangan
1.	JONNY ALFRETH DOO, S.SOS, MM	Plt.Kepala UPTD Pendapatan Wilayah Daerah Kota Kupang	

PENGGUNA PELAYANAN PUBLIK

NO	Nama	Jabatan/Instansi	Tanda Tangan
1	Rolly Nda	Tokoh Masyarakat	
2.	DR. Drs. David BMW Pandie, M.S	Akademisi	
3.	Lio Nretika, SE	Pegiat LSM	
4	Ari Doe	Pengusaha	