



KEPUTUSANBERSAMA

KEPALA UPTB SAMSAT WILAYAH KOTA KENDARI, KASI. STNK SUBDIT REGIDENTDITLANTAS POLDA SULTRA DAN PJ. JASA RAHARJASAMSAT KOTA KENDARI

NOMOR : 5 Tahun 2022
NOMOR : Kep/08/VIII/2022/Ditlantas
NOMOR : AS/2/2022

TENTANG

PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK KANTOR BERSAMA SAMSAT KOTA KENDARI

- Menimbang : a. bahwa untuk mewujudkan pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan, transparan, efisien, efektif dan profesional dalam penyelenggaraan pelayanan publik serta terpenuhinya hak-hak masyarakat dalam memperoleh pelayanan secara maksimal pada Kantor Bersama Samsat Kota Kendari maka Kepala UPTB Samsat Wilayah Kota Kendari, Kasi. STNK Subdit Regident Ditlantas Polda Sultra dan PJ. Jasa Raharja Samsat Kota Kendari perlu menetapkan Standar Pelayanan;
- b. bahwa upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik sebagaimana dimaksud huruf a, maka perlu ditetapkan Standar Pelayanan pada Kantor Bersama Samsat Kota Kendari dalam Keputusan Bersama Kepala UPTB Samsat Wilayah Kota Kendari, Kasi. STNK Subdit Regident Ditlantas Polda Sultra dan PJ. Jasa Raharja Samsat Kota Kendari.
- Mengingat : 1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2022 tentang Hubungan Keuangan Antara Pemerintah Pusat dan Pemerintahan Daerah;
2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
3. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 33 Tahun 1964 tentang Dana Pertanggungungan Wajib Kecelakaan Penumpang;
4. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 34 Tahun 1964 Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan;
5. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia
6. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan;

7. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah;
8. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 1971 tentang Ketentuan-ketentuan Pokok Kearsipan;
9. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1974 tentang Pokok-pokok Kepegawaian sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 1999 (Lembaran Negara Tahun 1999, Tambahan Lembaran Negara Nomor 3890);
10. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (Lembaran Negara Tahun 1999 Nomor 42, Tambahan Lembaran Negara Nomor 4125);
11. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara yang Bersih dan Bebas Korupsi, Kolusi dan Nepotisme (Lembaran Negara Tahun 1999 Nomor 75, Tambahan Lembaran Negara Nomor 3851);
12. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2008 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Tahun 2008 Nomor 59, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4844);
13. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik;
14. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
15. Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Nomor 5038);
16. Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2022 tentang Hubungan Keuangan Antara Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah;
17. Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 1965 tentang Ketentuan-ketentuan Pelaksanaan Dana Pertanggungan Wajib Kecelakaan Penumpang (Lembaran Negara Tahun 1965 Nomor 2);
18. Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 1965 tentang Ketentuan-ketentuan Pelaksanaan Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (Lembaran Negara Tahun 1965 Nomor 29);
19. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2020 tentang Jenis dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku pada Kepolisian Negara Republik Indonesia;

20. Peraturan Pemerintah Nomor 68 Tahun 1999 tentang Tata Cara Peran Serta Masyarakat Dalam Penyelenggaraan Negara (Lembaran Negara Tahun 1999 Nomor 129, Tambahan Negara Nomor 3866);
21. Peraturan Pemerintah Nomor 53 Tahun 2010 tentang Disiplin Pegawai Negeri (Tambahan Lembaran Negara Nomor 5135);
22. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
23. Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 2007 tentang Pembagian Urusan Pemerintahan Antara Pemerintah, Pemerintah Daerah Provinsi dan Pemerintah Daerah Kabupaten/Kota (Lembaran Negara Republik Indonesia tahun 2007 Nomor 82, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4737);
24. Peraturan Presiden Nomor 5 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Kendaraan Bermotor;
25. Keputusan Presiden Nomor 52 Tahun 2010 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kepolisian Negara Republik Indonesia;
26. Peraturan Menteri Keuangan 37/PMK.010/2008 tentang Besar Santunan dan Iuran Wajib Dana Pertanggung Kecelakaan Penumpang Alat Angkutan Penumpang Umum di Darat, Sungai/Danau, Ferry/Penyeberangan, Laut dan Udara;
27. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 13 Tahun 2009 tentang Pedoman Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik dengan Partisipasi Masyarakat;
28. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan;
29. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 36 Tahun 2012 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan dan Penerapan Standar Pelayanan;
30. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 38 Tahun 2012 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Pelayanan Publik;
31. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
32. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyelenggaraan Forum Konsultasi Publik di Lingkungan Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
33. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 16/PMK.010/2017 tentang Besar Santunan dan Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan;

34. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah;
35. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/26/M.Pan/2/2004 tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
36. Peraturan Kepala Kepolisian Republik Indonesia Nomor 22 Tahun 2010 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja pada Tingkat Daerah;
37. Peraturan Kepala Kepolisian Republik Indonesia No. 17 Tahun 2007 tentang Kearsipan di Lingkungan Kepolisian Negara Republik Indonesia;
38. Peraturan Kepala Kepolisian Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2021 tentang Registrasi dan Identifikasi Kendaraan Bermotor;
39. Keputusan Bersama Kapolri, Direktur Jenderal Pemerintahan Umum dan Otonomi Daerah, dan Direktur Utama PT. Jasa Raharja (Persero) Nomor Skep/06/X/1999, Nomor 973-1228 dan Nomor Skep/02/X/1999 tentang Pedoman Tata Cara Laksana Sistem Administrasi Manunggal di Bawah Satu Atap (SAMSAT);
40. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/Pan/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan;
41. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Azas, Prinsip dan Standar Pelayanan Publik;
42. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 3 Tahun 2016 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Berita Negara Tahun 2016 Nomor 517);
43. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 82 Tahun 2022 tentang Dasar Pengenaan Pajak Kendaraan Bermotor, Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor, dan Pajak Alat Berat Tahun 2022;
44. Keputusan Gubernur Sulawesi Tenggara Nomor 12 Tahun 2004 tentang Petunjuk Pelaksanaan Keputusan Bersama Gubernur Se-Sultra tentang Pemungutan Retribusi Pelaksanaan Keputusan Bersama Gubernur Se-Sultra tentang Pemungutan Retribusi Pelayanan Parkir Ditepi Jalan Umum;
45. Peraturan Gubernur Sulawesi Tenggara Nomor 63 Tahun 2019 tentang Perhitungan Dasar Pengenaan Pajak Kendaraan Bermotor dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor Tahun 2019;
46. Peraturan Daerah Provinsi Sulawesi Tenggara Nomor 5 Tahun 2011 tentang Pajak Daerah (Lembaran Daerah Provinsi Sulawesi Tenggara Tahun 2011 Nomor 5) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah

Provinsi Sulawesi Tenggara Nomor 4 Tahun 2019 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Nomor 5 Tahun 2011 tentang Pajak Daerah (Lembaran Daerah Provinsi Sulawesi Tenggara Tahun 2019 Nomor 4);

MEMUTUSKAN :

Menetapkan

- KESATU : Keputusan Bersama Kepala UPTB Samsat Wilayah Kota Kendari, Kasi. STNK Subdit Regident Ditlantas Polda Sultra dan PJ. Jasa Raharja Samsat Kota Kendari tentang Standar Pelayanan pada Kantor Bersama Samsat Kota Kendari sebagaimana disebut dalam lampiran keputusan ini.
- KEDUA : Standar Pelayanan (SP) Kantor Bersama Samsat Kota Kendari meliputi :
- 1. Registrasi Kendaraan Bermotor Baru;
 - 2. Registrasi Kendaraan Bermotor Hasil Lelang;
 - 3. Registrasi Perubahan Identitas ;
 - 4. Registrasi Pemindahtanganan Kepemilikan Kendaraan Motor;
 - 5. Registrasi PenggantianSTNK Rusak/Hilang;
 - 6. Perpanjangan STNK Setelah 5 Tahun;
 - 7. Pengesahan Kendaraan Bermotor.
- KETIGA : Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam diktum KEDUA merupakan dasar pelaksanaan Pelayanan Publik pada Kantor Bersama Kota Kendari.
- KEEMPAT : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di : Kendari
Pada Tanggal : 8 Agustus2022

KASI. STNK SUBDIT REGIDENT
DITLANTAS POLDA SULTRA,

KOMPOL KASMAN, SE., S.I.K
NRP. 83021180

KUPTB SAMSAT WIL. KOTA
KENDARI,

RAMLAH, SE
NIP.19750815 200502 2 005

PJ. JASA RAHARJA SAMSAT
KOTA KENDARI,

SUTRIADI TOMBILI, SE., CRMO
NPP. 720018069

Lampiran : Keputusan Bersama UPTB Samsat Wilayah Kota Kendari, Kasi. STNK Subdit Regident Ditlantas Polda Sultra dan PJ. Jasa Raharja Samsat Kota Kendari
Nomor : 5 Tahun 2022
Nomor : Kep/08/VIII/2022/ Ditlantas
Nomor : AS/2/2022
Tanggal : 8 Agustus 2022

A. PENDAHULUAN

Sebagaimana diamanatkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, bahwa setiap penyelenggara pelayanan publik, baik yang memberikan pelayanan kepada masyarakat secara langsung maupun tidak langsung wajib menyusun, menetapkan dan menerapkan Standar Pelayanan untuk setiap jenis pelayanan sebagai tolak ukur dalam penyelenggaraan pelayanan di lingkungan masing-masing.

Sebagai tindak lanjut pelaksanaan Undang-Undang Pelayanan Publik tersebut, maka telah ditetapkan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. PermenPANRB tentang Penyusunan Standar Pelayanan Nomor 15 Tahun 2014 ini merupakan revisi dari PermenPANRB nomor 36 tahun 2012 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan, dan Penetapan Standar Pelayanan. Revisi peraturan ini perlu dilakukan karena dipandang peraturan yang sebelumnya kurang sesuai dengan perkembangan teknologi informasi yang semakin banyak dipergunakan sebagai sarana penunjang pelayanan, serta untuk mempermudah proses penyusunan, dan meningkatkan kemandirian unit pelayanan dalam penyusunan.

Standar pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah terjangkau dan terukur. Dengan ditetapkannya Standar Pelayanan diharapkan masyarakat bisa mengetahui mekanisme dan prosedur pelayanan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor pada Kantor Bersama Samsat Kota Kendari yang pada akhirnya bisa berpartisipasi dalam memberikan kritik dan saran terhadap pelayanan yang dilaksanakan.

STANDAR PELAYANAN PUBLIK (SPP)
UNIT PENYELENGGARA PELAYANAN
KANTOR BERSAMA SAMSAT KOTA KENDARI

Jenis pelayanan : Registrasi Kendaraan Bermotor Baru

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2022 tentang Hubungan Keuangan Antara Pemerintah Pusat dan Pemenrintah Daerah - Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 33 Tahun 1964 tentang Dana Pertanggungungan Wajib Kecelakaan Penumpang - Undang–Undang Nomor 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia - Undang–Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang LLAJ - Undang–Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (seluruh instansi Samsat). - Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah; - Peraturan Pemerintah RI nomor 55 Tahun 2016 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Pemungutan Pajak Daerah; - Peraturan Presiden RI nomor 5 tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Kendaraan Bermotor; - Instruksi Bersama Menteri Pertahanan Keamanan, Menteri Dalam Negeri dan Menteri Keuangan Nomor Ins./03/M/X/1999, Nomor 29 Tahun 1999 dan Nomor 6/IMK.014/1999 tentang Penyelenggaraan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap; - Peraturan Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2021 tentang Register dan Identifikasi Kendaraan Bermotor.
2.	Persyaratan Pelayanan	Registrasi Kendaraan Bermotor Baru : 1. Mengisi formulir permohonan 2. Cek fisik kendaraan bermotor 3. Faktur pembelian 4. Sertifikat NIK 5. Identitas a. Perorangan : Tanda jati diri yang sah (KTP, SIM & Pasport Asli) bagi yang berhalangan melampirkan surat kuasa.

		b. Badan Hukum : SIUP dan NPWP, keterangan domisili, surat kuasa bermaterai cukup dan ditandatangani oleh pimpinan serta dibubuhi cap Badan hukum yang bersangkutan. c. Instansi Pemerintah (termasuk BUMN & BUMD) : Surat tugas / surat kuasa bermaterai dan ditandatangani oleh pimpinan serta dibubuhkan cap instansi terkait.
3.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Menerima pemohon wajib pajak Setiap pemohon wajib pajak memasuki ruang pelayanan akan bertemu dengan petugas pemandu samsat dan akan menanyakan keperluan pengurusan, jika prosesnya untuk penerbitan STNK maka akan diarahkan ke loket cek fisik untuk melakukan proses cek fisik kendaraan 2. Pelayanan cek fisik a. Petugas cek fisik menerima kelengkapan persyaratan cek fisik b. Apabila sudah lengkap maka petugas cek fisik Bersama dengan pemohon cek fisik menuju kendaraan untuk melakukan proses cek fisik kendaraan c. Petugas cek fisik kendaraan melaksanakan pemeriksaan perlengkapan dan fungsi keselamatan kendaraan bermotor d. Melaksanakan penggesekan nomor rangka dan nomor mesin kendaraan e. Setelah itu petugas cek fisik membuat berita acara hasil cek fisik kendaraan bermotor 3. Setelah melakukan cek fisik kendaraan, wajib pajak diarahkan kembali ke ruang pelayanan STNK untuk mengambil nomor antrian 4. Setelah ada panggilan nomor antrian, wajib pajak menuju loket pendaftaran beserta persyaratannya. 5. Petugas pendaftaran memeriksa kelengkapan persyaratan, jika sudah lengkap wajib pajak diarahkan ke loket kasir sambil menunggu panggilan setelah ada jumlah penetapan pajaknya. 6. Berkas wajib pajak yang telah lengkap dan telah di daftar pada loket pendaftaran diteruskan ke loket

		penetapan pajak untuk mengetahui jumlah pajak yang akan dibayar. 7. Setelah ada penetapan pajak selanjutnya berkas dibawa ke loket kasir untuk melakukan pembayaran, dan kasir memanggil wajib pajak yang bersangkutan. 8. Kasir memberikan penetapan pajak kepada wajib pajak selanjutnya wajib pajak membayar pajak sesuai yang tertera pada penetapan pajak di loket Bank Sultra yang letaknya bersebelahan dengan kasir. 9. Wajib pajak dipersilahkan menunggu selesainya proses pembayaran pajak di ruang tunggu yang telah disediakan. 10. Setelah wajib pajak melakukan pembayaran pajak selanjutnya akan diterbitkan STNK, SKPD dan TNKB (untuk kendaraan baru, kendaraan hasil lelang, perubahan identitas kendaraan maupun identitas pemilik dan perpanjangan kendaraan bermotor), yang sebelumnya telah diverifikasi oleh pejabat terkait dan selanjutnya diserahkan pada loket penyerahan. 11. Petugas penyerahan memanggil wajib pajak dan menyerahkan STNK, SKPD, Stiker Kartu Dana SWDKLLJ dan TNKB (untuk kendaraan baru, kendaraan hasil lelang, perubahan identitas kendaraan maupun identitas pemilik dan perpanjangan kendaraan bermotor) 12. Pengarsipan Berkas Wajib Pajak.
4.	Jangka waktu penyelesaian	Proses Registrasi Kendaraan Bermotor Baru adalah ± 60 menit
5.	Biaya / tarif	- Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 82 Tahun 2022 tentang Dasar Pengenaan Pajak Kendaraan Bermotor, Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor, dan Pajak Alat Berat Tahun 2022. - Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2020 tentang Jenis dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku pada Kepolisian Negara Republik Indonesia. - Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 36/PMK.010/2008 Tanggal 26 Februari tentang Tarif Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLLJ).

6.	Produk layanan	• Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (STNK) • Surat Ketetapan Pajak Daerah (SKPD) PKB/BBN-KB dan SWDKLJJ • Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (TNKB) • Stiker Kartu Dana SWDKLLJ
7.	Pelayanan Pengaduan Saran dan Masukan	- Pengaduan melalui SP4N-LAPOR! - Telah disediakan loket informasi dan pengaduan untuk menampung pengaduan, saran dan masukan dan masyarakat. - Aduan, saran dan masukkan dan masyarakat juga dapat disampaikan melalui No HP : 0821 9519 8855 (Bapenda Prov. Sultra), 0812 2759 8866 (Ditlantas Polda Sultra) dan 0813 5481 2234 (Jasa Raharja) - Tindak lanjut penanganan pengaduan, saran dan masukan adalah dengan melakukan verifikasi aduan, mediasi, koordinasi, dan sanksi - SDM yang bertugas dalam penanganan aduan, saran dan masukan selain petugas informasi yakni pejabat terkait lingkup Samsat Kota Kendari dan pejabat terkait lingkup Bapenda Prov. Sultra.
8.	Sarana & Prasarana, dan/atau Fasilitas	- Ruang Tunggu ber AC - Televisi - Loket Pelayanan - Loket Khusus Pelayanan Manula, Ibu Hamil dan Penyandang Cacat - Loket Informasi dan Pengaduan - Sistem Antrian Elektronik yang ditampilkan di layar antrian dan diarahkan ke loket yang dituju. - Ruang Pengendali Komputer - Ruang Pejabat Unit Samsat - Ruang Workshop TNKB - Halaman Parkir - Tersedianya Tempat Cek Fisik - Meja dan Kursi Wajib Pajak - Kantin - Mushollah - Tempat Fotocopy - Hotspot/Wifi - CCTV - Arena bermain anak - Pojok Baca

		- Ruang Laktasi - Adanya pos keamanan - Tersedianya APAR - Kursi roda - Toilet wanita dan pria - Toilet khusus manula, ibu hamil dan penyandang cacat - Tersedianya genset bila terjadi pemadaman listrik
9.	Kompetensi Pelaksana	- Bernampilan menarik, - Budaya pelayanan 5 S (senyum, salam, sapa, sopan dan santun) - Mengetahui standar operasional prosedur - Memiliki pengetahuan tentang perUndang-Undangan terkait standar pelayanan publik - Mampu berkoordinasi dengan efektif dan efisien. - Memiliki kemampuan kerjasama tim - Mampu mengoperasikan komputer - Telah sosialisasi perhitungan pajak
10.	Pengawasan Internal	Pengawasan dilakukan oleh : - Kepala Badan Pendapatan Daerah Prov. Sultra - Direktur Lalu Lintas Kepolisian Daerah Prov. Sultra - Kepala PT. Jasa Raharja Cabang Sulawesi Tenggara - Bidang Pembinaan dan Pengendalian Badan Pendapatan Daerah Prov. Sultra - Pejabat lingkup Samsat Kota Kendari
11.	Jumlah Pelaksana	- Loker Informasi dan Pengaduan 4 orang staf Bapenda Prov. Sultra. - Loker Pendaftaran Kendaraan Bermotor 2 orang staf kepolisian. - Loker Pendaftaran Kendaraan Baru 1 Orang Staf Kepolisian. - Loker Penetapan Pajak Kendaraan Bermotor 3 Orang Staf Bapenda Prov. Sultra. - Loker Penetapan Pajak Kendaraan Bermotor Untuk Kendaraan Baru 5 Orang Staf Bapenda Prov. Sultra. - Penetapan SWDKLLJ 1 Orang Pejabat Jasa Raharja - Bendahara Penerimaan Pembantu 1 Orang Staf Bapenda Prov. Sultra. - Kasir 3 Orang Petugas PT. Bank Sultra - Verifikasi SKPD 1 Orang Pejabat Bapenda Prov. Sultra.

		- Verifikasi STNK 1 Orang Pejabat Kepolisian. - Verifikasi SWDKLLJ 1 Orang Pejabat Jasa Raharja - Cetak SKPD 3 Orang Staf Bapenda Prov. Sultra. - Cetak STNK 2 Orang Staf Kepolisian. - Cetak TNKB 2 Orang Staf Kepolisian. - Cek fisik 2 Orang Staf Kepolisian. - Penyerahan 2 Orang Staf Kepolisian. - Pengarsipan 2 Orang Staf Bapenda Prov. Sultra dan 2 Orang Staf Kepolisian - Delivery 2 orang staf Kepolisian
12.	Jaminan Pelayanan	Dalam hal jaminan pelayanan diwujudkan dalam kualitas layanan dan produk layanan sesuai standar operasional prosedur serta didukung oleh petugas yang berkompeten di bidang tugasnya dengan perilaku pelayanan yang ramah, cepat, terampil, sopan dan santun dengan tarif sesuai dengan aturan.
13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	- Keamanan produk layanan dijamin dengan menggunakan kertas khusus yang berhologram yang dijamin keasliannya dengan adanya nomor seri dan telah digandakan sebagai arsip kantor. - Ditandatangani dan diberikan stempel basah sehingga terjamin keasliannya. - Keselamatan dan kenyamanan sangat diutamakan bebas dari pungutan liar, wajib pajak melakukan pembayaran secara langsung melalui kasir yang ada di loket pembayaran.
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi standar pelayanan ini dilakukan Satu kali dalam setahun untuk selanjutnya dilakukan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan mutu serta kinerja pelayanan.

STANDAR PELAYANAN PUBLIK (SPP)
UNIT PENYELENGGARA PELAYANAN
KANTOR BERSAMA SAMSAT KOTA KENDARI

Jenis pelayanan : Registrasi Kendaraan Bermotor Baru Hasil Lelang

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2022 tentang Hubungan Keuangan Antara Pemerintah Pusat dan Pemenrintah Daerah - Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 33 Tahun 1964 tentang Dana Pertanggungangan Wajib Kecelakaan Penumpang - Undang–Undang Nomor 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia - Undang–Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang LLAJ - Undang–Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (seluruh instansi Samsat). - Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah; - Peraturan Pemerintah RI nomor 55 Tahun 2016 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Pemungutan Pajak Daerah; - Peraturan Presiden RI nomor 5 tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Kendaraan Bermotor; - Instruksi Bersama Menteri Pertahanan Keamanan, Menteri Dalam Negeri dan Menteri Keuangan Nomor Ins./03/M/X/1999, Nomor 29 Tahun 1999 dan Nomor 6/IMK.014/1999 tentang Penyelenggaraan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap; - Peraturan Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2021 tentang Register dan Identifikasi Kendaraan Bermotor.
2.	Persyaratan Pelayanan	Registrasi Kendaraan Bermotor Hasil Lelang : 1. Mengisi formulir permohonan 2. STNK Asli 3. BPKP Asli 4. Bukti pelunasan PKB / BBN-KB dan SWDKLLJ tahun terakhir 5. Risalah lelang ditanda tangani oleh Pejabat setempat 6. Kwitansi jual beli

		7. Surat keterangann pelepasan hak 8. Cek fisik kendaraan bermotor 9. Identitas a. Perorangan : Tanda jati diri yang sah (KTP, SIM & Pasport Asli) bagi yang berhalangan melampirkan surat kuasa. b. Badan Hukum : SIUP dan NPWP, keterangan domisili, surat kuasa bermaterai cukup dan ditandatangani oleh pimpinan serta dibubuhi cap Badan hukum yang bersangkutan. c. Instansi Pemerintah (termasuk BUMN & BUMD) : Surat tugas / surat kuasa bermaterai dan ditandatangani oleh pimpinan serta dibubuhkan cap instansi terkait.
3.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Menerima pemohon wajib pajak Setiap pemohon wajib pajak memasuki ruang pelayanan akan bertemu dengan petugas pemandu samsat dan akan menanyakan keperluan pengurusan, jika prosesnya untuk penerbitan STNK maka akan diarahkan ke loket cek fisik untuk melakukan proses cek fisik kendaraan 2. Pelayanan cek fisik a. Petugas cek fisik menerima kelengkapan persyaratan cek fisik b. Apabila sudah lengkap maka petugas cek fisik Bersama dengan pemohon cek fisik menuju kendaraan untuk melakukan proses cek fisik kendaraan c. Petugas cek fisik kendaraan melaksanakan pemeriksaan perlengkapan dan fungsi keselamatan kendaraan bermotor d. Melaksanakan penggesekan nomor rangka dan nomor mesin kendaraan e. Setelah itu petugas cek fisik membuat berita acara hasil cek fisik kendaraan bermotor 3. Setelah melakukan cek fisik kendaraan, wajib pajak diarahkan Kembali ke ruang pelayanan STNK untuk mengambil nomor antrian 4. Setelah ada panggilan nomor antrian, wajib pajak menuju loket pendaftaran beserta persyaratannya.

		5. Petugas pendaftaran memeriksa kelengkapan persyaratan, jika sudah lengkap wajib pajak diarahkan ke loket kasir sambil menunggu panggilan setelah ada jumlah penetapan pajaknya. 6. Berkas wajib pajak yang telah lengkap dan telah di daftar pada loket pendaftaran diteruskan ke loket penetapan pajak untuk mengetahui jumlah pajak yang akan dibayar. 7. Setelah ada penetapan pajak selanjutnya berkas dibawa loket kasir untuk melakukan pembayaran, dan kasir memanggil wajib pajak yang bersangkutan. 8. Kasir memberikan penetapan pajak kepada wajib pajak selanjutnya wajib pajak membayar pajak sesuai yang tertera pada penetapan pajak di loket Bank Sultra yang letaknya bersebelahan dengan kasir. 9. Wajib pajak dipersilahkan menunggu selesainya proses pembayaran pajak di ruang tunggu yang telah disediakan. 10. Setelah wajib pajak melakukan pembayaran pajak selanjutnya akan diterbitkan STNK, SKPD dan TNKB (untuk kendaraan baru, kendaraan hasil lelang, perubahan identitas kendaraan maupun identitas pemilik dan perpanjangan kendaraan bermotor), yang sebelumnya telah diverifikasi oleh pejabat terkait dan selanjutnya diserahkan pada loket penyerahan. 11. Petugas penyerahan memanggil wajib pajak dan menyerahkan STNK, SKPD, Stiker Kartu Dana SWDKLLJ dan TNKB (untuk kendaraan baru, kendaraan hasil lelang, perubahan identitas kendaraan maupun identitas pemilik dan perpanjangan kendaraan bermotor) 12. Pengarsipan Berkas Wajib Pajak.
4.	Jangka waktu penyelesaian	Proses Kendaraan Bermotor Hasil Lelang adalah ± 60 menit
5.	Biaya / tarif	- Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 82 Tahun 2022 tentang Dasar Pengenaan Pajak Kendaraan Bermotor, Bea Balik

		Nama Kendaraan Bermotor, dan Pajak Alat Berat Tahun 2022. - Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2020 tentang Jenis dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku pada Kepolisian Negara Republik Indonesia. - Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 36/PMK.010/2008 Tanggal 26 Februari tentang Tarif Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLLJ).
6.	Produk layanan	• Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (STNK) • Surat Ketetapan Pajak Daerah (SKPD) PKB/BBN-KB dan SWDKLJJ • Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (TNKB) • Stiker Kartu Dana SWDKLLJ
7.	Pelayanan Pengaduan Saran dan Masukan	- Pengaduan melalui SP4N-LAPOR! - Telah disediakan loket informasi dan pengaduan untuk menampung pengaduan, saran dan masukan dan masyarakat. - Aduan, saran dan masukan dan masyarakat juga dapat disampaikan melalui No HP : 0821 9519 8855 (Bapenda Prov. Sultra), 0812 2759 8866 (Ditlantas Polda Sultra) dan 0813 5481 2234 (Jasa Raharja) - Tindak lanjut penanganan pengaduan, saran dan masukan adalah dengan melakukan verifikasi aduan, mediasi, koordinasi, dan sanksi - SDM yang bertugas dalam penanganan aduan, saran dan masukan selain petugas informasi yakni pejabat terkait lingkup Samsat Wilayah Kota Kendari dan pejabat terkait lingkup Bapenda Prov. Sultra.
8.	Sarana & Prasarana, dan/atau Fasilitas	- Ruang Tunggu ber AC - Televisi - Loket Pelayanan - Loket Khusus Pelayanan Manula, Ibu Hamil dan Penyandang Cacat - Loket Informasi dan Pengaduan - Sistem Antrian Elektronik yang ditampilkan di layar antrian dan diarahkan ke loket yang dituju. - Ruang Pengendali Komputer - Ruang Pejabat Unit Samsat - Ruang Workshop TNKB

		- Halaman Parkir - Tersedianya Tempat Cek Fisik - Meja dan Kursi Wajib Pajak - Kantin - Mushollah - Tempat Fotocopy - Hotspot/Wifi - CCTV - Arena bermain anak - Pojok Baca - Ruang Laktasi - Adanya pos keamanan - Tersedianya APAR - Kursi roda - Toilet wanita dan pria - Toilet khusus manula, ibu hamil dan penyandang cacat - Tersedianya genset bila terjadi pemadaman listrik
9.	Kompetensi Pelaksana	- Bernampilan menarik, - Budaya pelayanan 5 S (senyum, salam, sapa, sopan dan santun) - Mengetahui standar operasional prosedur - Memiliki pengetahuan tentang perUndang-Undanganterkait standar pelayanan publik - Mampu berkoordinasi dengan efektif dan efisien. - Memiliki kemampuan kerjasama tim - Mampu mengoperasikan komputer - Telah sosialisasi perhitungan pajak
10.	Pengawasan Internal	Pengawasan dilakukan oleh : - Kepala Badan Pendapatan Daerah Prov. Sultra - Direktorat Lalu Lintas Kepolisian Daerah Prov. Sultra - Kepala PT. Jasa Raharja Cabang Sulawesi Tenggara - Bidang Pembinaan dan Pengendalian Badan Pendapatan Daerah Prov. Sultra - Pejabat lingkup Samsat Kota Kendari
11.	Jumlah Pelaksana	- Loker Informasi dan Pengaduan 4 orang staf Bapenda Prov. Sultra. - Loker Pendaftaran Kendaraan Bermotor2 orang staf kepolisian. - Loker Pendaftaran Kendaraan Baru 1 Orang Staf Kepolisian.

		- Loker Penetapan Pajak Kendaraan Bermotor 3 Orang Staf Bapenda Prov. Sultra. - Loker Penetapan Pajak Kendaraan Bermotor Untuk Kendaraan Baru 5 Orang Staf Bapenda Prov. Sultra. - Penetapan SWDKLLJ 1 Orang Pejabat Jasa Raharja - Bendahara Penerimaan Pembantu 1 Orang Staf Bapenda Prov. Sultra. - Kasir 3 Orang Petugas PT. Bank Sultra - Verifikasi SKPD 1 Orang Pejabat Bapenda Prov. Sultra. - Verifikasi STNK 1 Orang Pejabat Kepolisian. - Verifikasi SWDKLLJ 1 Orang Pejabat Jasa Raharja - Cetak SKPD 3 Orang Staf Bapenda Prov. Sultra. - Cetak STNK 2 Orang Staf Kepolisian. - Cetak TNKB 2 Orang Staf Kepolisian. - Cek fisik 2 Orang Staf Kepolisian. - Penyerahan 2 Orang Staf Kepolisian. - Pengarsipan 2 Orang Staf Bapenda Prov. Sultra dan 2 Orang Staf Kepolisian - Delivery 2 orang staf Kepolisian
12.	Jaminan Pelayanan	Dalam hal jaminan pelayanan diwujudkan dalam kualitas layanan dan produk layanan sesuai standar operasional prosedur serta didukung oleh petugas yang berkompeten di bidang tugasnya dengan perilaku pelayanan yang ramah, cepat, terampil, sopan dan santun dengan tarif sesuai dengan aturan.
13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	- Keamanan produk layanan dijamin dengan menggunakan kertas khusus yang berhologram yang dijamin keasliannya dengan adanya nomor seri dan telah digandakan sebagai arsip kantor. - Ditandatangani dan diberikan stempel basah sehingga terjamin keasliannya. - Keselamatan dan kenyamanan sangat diutamakan bebas dari pungutan liar, wajib pajak melakukan pembayaran secara langsung melalui kasir yang ada di loket pembayaran.
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi standar pelayanan ini dilakukan Satu kali dalam setahun untuk selanjutnya dilakukan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan mutu serta kinerja pelayanan.

STANDAR PELAYANAN PUBLIK (SPP)
UNIT PENYELENGGARA PELAYANAN
KANTOR BERSAMA SAMSAT KOTA KENDARI

Jenis pelayanan : Registrasi Perubahan Identitas

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2022 tentang Hubungan Keuangan Antara Pemerintah Pusat dan Pemerintahan Daerah - Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 33 Tahun 1964 tentang Dana Pertanggungungan Wajib Kecelakaan Penumpang - Undang–Undang Nomor 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia - Undang–Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang LLAJ - Undang–Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (seluruh instansi Samsat). - Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah; - Peraturan Pemerintah RI nomor 55 Tahun 2016 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Pemungutan Pajak Daerah; - Peraturan Presiden RI nomor 5 tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Kendaraan Bermotor; - Instruksi Bersama Menteri Pertahanan Keamanan, Menteri Dalam Negeri dan Menteri Keuangan Nomor Ins./03/M/X/1999, Nomor 29 Tahun 1999 dan Nomor 6/IMK.014/1999 tentang Penyelenggaraan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap; - Peraturan Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2021 tentang Register dan Identifikasi Kendaraan Bermotor.
2.	Persyaratan Pelayanan	Registrasi Perubahan Identitas : 1. Mengisi formulir permohonan 2. STNK Asli 3. BPKP Asli 4. Bukti pelunasan PKB / BBN-KB dan SWDKLLJ tahun terakhir 5. Cek fisik kendaraan bermotor 6. Identitas

		a. Perorangan : Tanda jati diri yang sah (KTP, SIM & Pasport Asli) bagi yang berhalangan melampirkan surat kuasa. b. Badan Hukum : SIUP dan NPWP, keterangan domisili, surat kuasa bermaterai cukup dan ditandatangani oleh pimpinan serta dibubuhi cap Badan hukum yang bersangkutan. c. Instansi Pemerintah (termasuk BUMN & BUMD) : Surat tugas/surat kuasa bermaterai dan ditandatangani oleh pimpinan serta dibubuhkan cap instansi terkait.
3.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Mengambil nomor antrian 2. Setelah ada panggilan nomor antrian, wajib pajak menuju loket pendaftaran beserta persyaratannya. 3. Petugas pendaftaran memeriksa kelengkapan persyaratan, jika sudah lengkap wajib pajak diarahkan ke loket kasir sambil menunggu panggilan setelah ada jumlah penetapan pajaknya. 4. Berkas wajib pajak yang telah lengkap dan telah di daftar pada loket pendaftaran diteruskan ke loket penetapan pajak untuk mengetahui jumlah pajak yang akan dibayar. 5. Setelah ada penetapan pajak selanjutnya berkas dibawa loket kasir untuk melakukan pembayaran, dan kasir memanggil wajib pajak yang bersangkutan. 6. Kasir memberikan penetapan pajak kepada wajib pajak selanjutnya wajib pajak membayar pajak sesuai yang tertera pada penetapan pajak di loket Bank Sultra yang letaknya bersebelahan dengan kasir. 7. Wajib pajak dipersilahkan menunggu selesainya proses pembayaran pajak di ruang tunggu yang telah disediakan. 8. Setelah wajib pajak melakukan pembayaran pajak selanjutnya akan diterbitkan STNK, SKPD dan TNKB (untuk kendaraan baru, kendaraan hasil lelang, perubahan identitas kendaraan maupun identitas pemilik dan perpanjangan kendaraan bermotor), yang sebelumnya telah diverifikasi oleh pejabat terkait dan selanjutnya diserahkan pada loket penyerahan. 9. Petugas penyerahan memanggil wajib pajak dan menyerahkan STNK, SKPD, Stiker Kartu Dana

		SWDKLLJ dan TNKB (untuk kendaraan baru, kendaraan hasil lelang, perubahan identitas kendaraan maupun identitas pemilik dan perpanjangan kendaraan bermotor) 10.Pengarsipan Berkas Wajib Pajak.
4.	Jangka waktu penyelesaian	Proses registrasi perubahan identitas adalah ± 60 menit
5.	Biaya / tarif	- Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 82 Tahun 2022 tentang Dasar Pengenaan Pajak Kendaraan Bermotor, Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor, dan Pajak Alat Berat Tahun 2022. - Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2020 tentang Jenis dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku pada Kepolisian Negara Republik Indonesia. - Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 36/PMK.010/2008 Tanggal 26 Februari tentang Tarif Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLLJ).
6.	Produk layanan	• Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (STNK) • Surat Ketetapan Pajak Daerah (SKPD) PKB/BBN-KB dan SWDKLJJ • Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (TNKB) • Stiker Kartu Dana SWDKLLJ
7.	Pelayanan Pengaduan Saran dan Masukan	- Pengaduan melalui SP4N-LAPOR! - Telah disediakan loket informasi dan pengaduan untuk menampung pengaduan, saran dan masukan dan masyarakat. - Aduan, saran dan masukkan dan masyarakat juga dapat disampaikan melalui No HP : 0821 9519 8855 (Bapenda Prov. Sultra), 0812 2759 8866 (Ditlantas Polda Sultra) dan 0813 5481 2234 (Jasa Raharja) - Tindak lanjut penanganan pengaduan, saran dan masukan adalah dengan melakukan verifikasi aduan, mediasi, koordinasi, dan sanksi - SDM yang bertugas dalam penanganan aduan, saran dan masukan selain petugas informasi yakni pejabat terkait lingkup Samsat Wilayah Kota Kendari dan pejabat terkait lingkup Bapenda Prov. Sultra.

8.	Sarana & Prasarana, dan/atau Fasilitas	- Ruang Tunggu ber AC - Televisi - Loker Pelayanan - Loker Khusus Pelayanan Manula, Ibu Hamil dan Penyandang Cacat - Loker Informasi dan Pengaduan - Sistem Antrian Elektronik yang ditampilkan di layar antrian dan diarahkan ke loker yang dituju. - Ruang Pengendali Komputer - Ruang Pejabat Unit Samsat - Ruang Workshop TNKB - Halaman Parkir - Tersedianya Tempat Cek Fisik - Meja dan Kursi Wajib Pajak - Kantin - Mushollah - Tempat Fotocopy - Hotspot/Wifi - CCTV - Arena bermain anak - Pojok Baca - Ruang Laktasi - Adanya pos keamanan - Tersedianya APAR - Kursi roda - Toilet wanita dan pria - Toilet khusus manula, ibu hamil dan penyandang cacat - Tersedianya genset bila terjadi pemadaman listrik
9.	Kompetensi Pelaksana	- Bernampilan menarik, - Budaya pelayanan 5 S (senyum, salam, sapa, sopan dan santun) - Mengetahui standar operasional prosedur - Memiliki pengetahuan tentang perUndang-Undanganterkait standar pelayanan publik - Mampu berkoordinasi dengan efektif dan efisien. - Memiliki kemampuan kerjasama tim - Mampu mengoperasikan komputer - Telah sosialisasi perhitungan pajak
10.	Pengawasan Internal	Pengawasan dilakukan oleh : - Kepala Badan Pendapatan Daerah Prov. Sultra

		- Direktorat Lalu Lintas Kepolisian Daerah Prov. Sultra - Kepala PT. Jasa Raharja Cabang Sulawesi Tenggara - Bidang Pembinaan dan Pengendalian Badan Pendapatan Daerah Prov. Sultra - Pejabat lingkup Samsat Kota Kendari
11.	Jumlah Pelaksana	- Loker Informasi dan Pengaduan 4 orang staf Bapenda Prov. Sultra. - Loker Pendaftaran Kendaraan Bermotor 2 orang staf kepolisian. - Loker Pendaftaran Kendaraan Baru 1 Orang Staf Kepolisian. - Loker Penetapan Pajak Kendaraan Bermotor 3 Orang Staf Bapenda Prov. Sultra. - Loker Penetapan Pajak Kendaraan Bermotor Untuk Kendaraan Baru 5 Orang Staf Bapenda Prov. Sultra. - Penetapan SWDKLLJ 1 Orang Pejabat Jasa Raharja - Bendahara Penerimaan Pembantu 1 Orang Staf Bapenda Prov. Sultra. - Kasir 3 Orang Petugas PT. Bank Sultra - Verifikasi SKPD 1 Orang Pejabat Bapenda Prov. Sultra. - Verifikasi STNK 1 Orang Pejabat Kepolisian. - Verifikasi SWDKLLJ 1 Orang Pejabat Jasa Raharja - Cetak SKPD 3 Orang Staf Bapenda Prov. Sultra. - Cetak STNK 2 Orang Staf Kepolisian. - Cetak TNKB 2 Orang Staf Kepolisian. - Cek fisik 2 Orang Staf Kepolisian. - Penyerahan 2 Orang Staf Kepolisian. - Pengarsipan 2 Orang Staf Bapenda Prov. Sultra dan 2 Orang Staf Kepolisian - Delivery 2 orang staf Kepolisian
12.	Jaminan Pelayanan	Dalam hal jaminan pelayanan diwujudkan dalam kualitas layanan dan produk layanan sesuai standar operasional prosedur serta didukung oleh petugas yang berkompeten di bidang tugasnya dengan perilaku pelayanan yang ramah, cepat, terampil, sopan dan santun dengan tarif sesuai dengan aturan.
13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	- Keamanan produk layanan dijamin dengan menggunakan kertas khusus yang berhologram yang dijamin keasliannya dengan adanya nomor seri dan telah digandakan sebagai arsip kantor.

		- Ditandatangani dan diberikan stempel basah sehingga terjamin keasliannya. - Keselamatan dan kenyamanan sangat diutamakan bebas dari pungutan liar, wajib pajak melakukan pembayaran secara langsung melalui kasir yang ada di loket pembayaran.
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi standar pelayanan ini dilakukan Satu kali dalam setahun untuk selanjutnya dilakukan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan mutu serta kinerja pelayanan.

STANDAR PELAYANAN PUBLIK (SPP)
UNIT PENYELENGGARA PELAYANAN
KANTOR BERSAMA SAMSAT KOTA KENDARI

Jenis pelayanan : Registrasi Pemindahtanganan Kepemilikan Kendaraan Bermotor

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2022 tentang Hubungan Keuangan Antara Pemerintah Pusat dan Pemerintahan Daerah - Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 33 Tahun 1964 tentang Dana Pertanggungungan Wajib Kecelakaan Penumpang - Undang–Undang Nomor 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia - Undang–Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang LLAJ - Undang–Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (seluruh instansi Samsat). - Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah; - Peraturan Pemerintah RI nomor 55 Tahun 2016 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Pemungutan Pajak Daerah; - Peraturan Presiden RI nomor 5 tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Kendaraan Bermotor; - Instruksi Bersama Menteri Pertahanan Keamanan, Menteri Dalam Negeri dan Menteri Keuangan Nomor Ins./03/M/X/1999, Nomor 29 Tahun 1999 dan Nomor 6/IMK.014/1999 tentang Penyelenggaraan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap; - Peraturan Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2021 tentang Register dan Identifikasi Kendaraan Bermotor.
2.	Persyaratan Pelayanan	Registrasi Pemindahtanganan Kepemilikan Kendaraan Bermotor : 1. Mengisi formulir permohonan 2. STNK Asli 3. BPKB Asli 4. Bukti pelunasan PKB / BBN-KB dan SWDKLLJ tahun terakhir 5. Identitas

		a. Perorangan : Tanda jati diri yang sah (KTP, SIM & Pasport Asli) bagi yang berhalangan melampirkan surat kuasa. b. Badan Hukum : SIUP dan NPWP, keterangan domisili, surat kuasa bermaterai cukup dan ditandatangani oleh pimpinan serta dibubuhi cap Badan hukum yang bersangkutan. c. Instansi Pemerintah (termasuk BUMN & BUMD) : Surat tugas / surat kuasa bermaterai dan ditandatangani oleh pimpinan serta dibubuhkan cap instansi terkait 6. Kwitansi jual beli 7. Cek fisik kendaraan bermotor
3.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Mengambil nomor antrian 2. Setelah ada panggilan nomor antrian, wajib pajak menuju loket pendaftaran beserta persyaratannya. 3. Petugas pendaftaran memeriksa kelengkapan persyaratan, jika sudah lengkap wajib pajak diarahkan ke loket kasir sambil menunggu panggilan setelah ada jumlah penetapan pajaknya. 4. Berkas wajib pajak yang telah lengkap dan telah di daftar pada loket pendaftaran diteruskan ke loket penetapan pajak untuk mengetahui jumlah pajak yang akan dibayar. 5. Setelah ada penetapan pajak selanjutnya berkas dibawa loket kasir untuk melakukan pembayaran, dan kasir memanggil wajib pajak yang bersangkutan. 6. Kasir memberikan penetapan pajak kepada wajib pajak selanjutnya wajib pajak membayar pajak sesuai yang tertera pada penetapan pajak di loket Bank Sultra yang letaknya bersebelahan dengan kasir. 7. Wajib pajak dipersilahkan menunggu selesainya proses pembayaran pajak di ruang tunggu yang telah disediakan. 8. Setelah wajib pajak melakukan pembayaran pajak selanjutnya akan diterbitkan STNK, SKPD dan TNKB (untuk kendaraan baru, kendaraan hasil lelang, perubahan identitas kendaraan maupun identitas pemilik dan perpanjangan kendaraan bermotor), yang sebelumnya telah diverifikasi oleh pejabat terkait dan selanjutnya diserahkan pada loket penyerahan.

		9. Petugas penyerahan memanggil wajib pajak dan menyerahkan STNK, SKPD, Stiker Kartu Dana SWDKLLJ dan TNKB (untuk kendaraan baru, kendaraan hasil lelang, perubahan identitas kendaraan maupun identitas pemilik dan perpanjangan kendaraan bermotor) 10. Pengarsipan Berkas Wajib Pajak.
4.	Jangka waktu penyelesaian	Proses Pemindahtanganan Kepemilikan Kendaraan Bermotor adalah ± 60 menit
5.	Biaya / tarif	- Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 82 Tahun 2022 tentang Dasar Pengenaan Pajak Kendaraan Bermotor, Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor, dan Pajak Alat Berat Tahun 2022. - Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2020 tentang Jenis dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku pada Kepolisian Negara Republik Indonesia. - Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 36/PMK.010/2008 Tanggal 26 Februari tentang Tarif Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLLJ).
6.	Produk layanan	• Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (STNK) • Surat Ketetapan Pajak Daerah (SKPD) PKB/BBN-KB dan SWDKLJJ • Stiker Kartu Dana SWDKLLJ
7.	Pelayanan Pengaduan Saran dan Masukan	- Pengaduan melalui SP4N-LAPOR! - Telah disediakan loket informasi dan pengaduan untuk menampung pengaduan, saran dan masukan dan masyarakat. - Aduan, saran dan masukkan dan masyarakat juga dapat disampaikan melalui No HP : 0821 9519 8855 (Bapenda Prov. Sultra), 0812 2759 8866 (Ditlantas Polda Sultra) dan 0813 5481 2234 (Jasa Raharja) - Tindak lanjut penanganan pengaduan, saran dan masukan adalah dengan melakukan verifikasi aduan, mediasi, koordinasi, dan sanksi - SDM yang bertugas dalam penanganan aduan, saran dan masukan selain petugas informasi yakni pejabat terkait lingkup Samsat Wilayah Kota Kendari dan pejabat terkait lingkup Bapenda Prov. Sultra.

8.	Sarana & Prasarana, dan/atau Fasilitas	- Ruang Tunggu ber AC - Televisi - Loker Pelayanan - Loker Khusus Pelayanan Manula, Ibu Hamil dan Penyandang Cacat - Loker Informasi dan Pengaduan - Sistem Antrian Elektronik yang ditampilkan di layar antrian dan diarahkan ke loker yang dituju. - Ruang Pengendali Komputer - Ruang Pejabat Unit Samsat - Ruang Workshop TNKB - Halaman Parkir - Tersedianya Tempat Cek Fisik - Meja dan Kursi Wajib Pajak - Kantin - Mushollah - Tempat Fotocopy - Hotspot/Wifi - CCTV - Arena bermain anak - Pojok Baca - Ruang Laktasi - Adanya pos keamanan - Tersedianya APAR - Kursi roda - Toilet wanita dan pria - Toilet khusus manula, ibu hamil dan penyandang cacat - Tersedianya genset bila terjadi pemadaman listrik
9.	Kompetensi Pelaksana	- Bernampilan menarik, - Budaya pelayanan 5 S (senyum, salam, sapa, sopan dan santun) - Mengetahui standar operasional prosedur - Memiliki pengetahuan tentang perUndang-Undanganterkait standar pelayanan publik - Mampu berkoordinasi dengan efektif dan efisien. - Memiliki kemampuan kerjasama tim - Mampu mengoperasikan komputer - Telah sosialisasi perhitungan pajak
10.	Pengawasan Internal	Pengawasan dilakukan oleh : - Kepala Badan Pendapatan Daerah Prov. Sultra

		- Direktorat Lalu Lintas Kepolisian Daerah Prov. Sultra - Kepala PT. Jasa Raharja Cabang Sulawesi Tenggara - Bidang Pembinaan dan Pengendalian Badan Pendapatan Daerah Prov. Sultra - Pejabat lingkup Samsat Kota Kendari
11.	Jumlah Pelaksana	- Loker Informasi dan Pengaduan 4 orang staf Bapenda Prov. Sultra. - Loker Pendaftaran Kendaraan Bermotor2 orang staf kepolisian. - Loker Pendaftaran Kendaraan Baru 1 Orang Staf Kepolisian. - Loker Penetapan Pajak Kendaraan Bermotor 3 Orang Staf Bapenda Prov. Sultra. - Loker Penetapan Pajak Kendaraan Bermotor Untuk Kendaraan Baru 5 Orang Staf Bapenda Prov. Sultra. - Penetapan SWDKLLJ 1 Orang Pejabat Jasa Raharja - Bendahara Penerimaan Pembantu 1 Orang Staf Bapenda Prov. Sultra. - Kasir 3 Orang Petugas PT. Bank Sultra - Verifikasi SKPD 1 Orang Pejabat Bapenda Prov. Sultra. - Verifikasi STNK 1 Orang Pejabat Kepolisian. - Verifikasi SWDKLLJ 1 Orang Pejabat Jasa Raharja - Cetak SKPD 3 Orang Staf Bapenda Prov. Sultra. - Cetak STNK 2 Orang Staf Kepolisian. - Cetak TNKB 2 Orang Staf Kepolisian. - Cek fisik 2 Orang Staf Kepolisian. - Penyerahan 2 Orang Staf Kepolisian. - Pengarsipan 2 Orang Staf Bapenda Prov. Sultra dan 2 Orang Staf Kepolisian - Delivery 2 orang staf Kepolisian
12.	Jaminan Pelayanan	Dalam hal jaminan pelayanan diwujudkan dalam kualitas layanan dan produk layanan sesuai standar operasional prosedur serta didukung oleh petugas yang berkompeten di bidang tugasnya dengan perilaku pelayanan yang ramah, cepat, terampil, sopan dan santun dengan tarif sesuai dengan aturan.
13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	- Keamanan produk layanan dijamin dengan menggunakan kertas khusus yang berhologram yang dijamin keasliannya dengan adanya nomor seri dan telah digandakan sebagai arsip kantor.

		- Ditandatangani dan diberikan stempel basah sehingga terjamin keasliannya. - Keselamatan dan kenyamanan sangat diutamakan bebas dari pungutan liar, wajib pajak melakukan pembayaran secara langsung melalui kasir yang ada di loket pembayaran.
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi standar pelayanan ini dilakukan Satu kali dalam setahun untuk selanjutnya dilakukan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan mutu serta kinerja pelayanan.

STANDAR PELAYANAN PUBLIK (SPP)
UNIT PENYELENGGARA PELAYANAN
KANTOR BERSAMA SAMSAT KOTA KENDARI

Jenis pelayanan : Registrasi Penggantian STNK Rusak/Hilang;

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2022 tentang Hubungan Keuangan Antara Pemerintah Pusat dan Pemerintahan Daerah - Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 33 Tahun 1964 tentang Dana Pertanggungjawaban Wajib Kecelakaan Penumpang - Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia - Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang LLAJ - Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (seluruh instansi Samsat). - Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah; - Peraturan Pemerintah RI nomor 55 Tahun 2016 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Pemungutan Pajak Daerah; - Peraturan Presiden RI nomor 5 tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Kendaraan Bermotor; - Instruksi Bersama Menteri Pertahanan Keamanan, Menteri Dalam Negeri dan Menteri Keuangan Nomor Ins./03/M/X/1999, Nomor 29 Tahun 1999 dan Nomor 6/IMK.014/1999 tentang Penyelenggaraan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap; - Peraturan Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2021 tentang Register dan Identifikasi Kendaraan Bermotor.
2.	Persyaratan Pelayanan	Registrasi Penggantian STNK Rusak/Hilang : 1. Mengisi formulir permohonan 2. Identitas a. Perorangan : Tanda jati diri yang sah (KTP, SIM & Pasport Asli) bagi yang berhalangan melampirkan surat kuasa. b. Badan Hukum : SIUP dan NPWP, keterangan domisili, surat kuasa bermaterai cukup dan

		ditandatangani oleh pimpinan serta dibubuhi cap Badan hukum yang bersangkutan. c. Instansi Pemerintah (termasuk BUMN & BUMD) : Surat tugas / surat kuasa bermaterai dan ditandatangani oleh pimpinan serta dibubuhkan cap instansi terkait 3. Surat keterangann hilang dari kepolisian 4. BPKB Asli 5. Bukti pelunasan PKB / BBN-KB dan SWDKLLJ tahun terakhir 6. Surat pernyataan bermaterai 7. Cek fisik kendaraan bermotor
3.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Menerima pemohon wajib pajak Setiap pemohon wajib pajak memasuki ruang pelayanan akan bertemu dengan petugas pemandu samsat dan akan menanyakan keperluan pengurusan, jika prosesnya untuk penerbitan STNK maka akan diarahkan ke loket cek fisik untuk melakukan proses cek fisik kendaraan 2. Pelayanan cek fisik a. Petugas cek fisik menerima kelengkapan persyaratan cek fisik b. Apabila sudah lengkap maka petugas cek fisik Bersama dengan pemohon cek fisik menuju kendaraan untuk melakukan proses cek fisik kendaraan c. Petugas cek fisik kendaraan melaksanakan pemeriksaan perlengkapan dan fungsi keselamatan kendaraan bermotor d. Melaksanakan penggesekan nomor rangka dan nomor mesin kendaraan e. Setelah itu petugas cek fisik membuat berita acara hasil cek fisik kendaraan bermotor 3. Setelah melakukan cek fisik kendaraan, wajib pajak diarahkan Kembali ke ruang pelayanan STNK untuk mengambil nomor antrian 4. Setelah ada panggilan nomor antrian, wajib pajak menuju loket pendaftaran beserta persyaratannya. 5. Petugas pendaftaran memeriksa kelengkapan persyaratan, jika sudah lengkap wajib pajak diarahkan

		loket kasir sambil menunggu panggilan setelah ada jumlah penetapan pajaknya. 6. Berkas wajib pajak yang telah lengkap dan telah di daftar pada loket pendaftaran diteruskan ke loket penetapan pajak untuk mengetahui jumlah pajak yang akan dibayar. 7. Setelah ada penetapan pajak selanjutnya berkas dibawa loket kasir untuk melakukan pembayaran, dan kasir memanggil wajib pajak yang bersangkutan. 8. Kasir memberikan penetapan pajak kepada wajib pajak selanjutnya wajib pajak membayar pajak sesuai yang tertera pada penetapan pajak di loket Bank Sultra yang letaknya bersebelahan dengan kasir. 9. Wajib pajak dipersilahkan menunggu selesainya proses pembayaran pajak di ruang tunggu yang telah disediakan. 10. Setelah wajib pajak melakukan pembayaran pajak selanjutnya akan diterbitkan STNK, SKPD dan TNKB (untuk kendaraan baru, kendaraan hasil lelang, perubahan identitas kendaraan maupun identitas pemilik dan perpanjangan kendaraan bermotor), yang sebelumnya telah diverifikasi oleh pejabat terkait dan selanjutnya diserahkan pada loket penyerahan. 11. Petugas penyerahan memanggil wajib pajak dan menyerahkan STNK, SKPD, Stiker Kartu Dana SWDKLLJ dan TNKB (untuk kendaraan baru, kendaraan hasil lelang, perubahan identitas kendaraan maupun identitas pemilik dan perpanjangan kendaraan bermotor) 12. Pengarsipan Berkas Wajib Pajak.
4.	Jangka waktu penyelesaian	Proses Penggantian STNK Rusak/Hilang adalah ± 60 menit
5.	Biaya / tarif	- Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 82 Tahun 2022 tentang Dasar Pengenaan Pajak Kendaraan Bermotor, Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor, dan Pajak Alat Berat Tahun 2022. - Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2020 tentang Jenis dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku pada Kepolisian Negara Republik Indonesia.

		- Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 36/PMK.010/2008 Tanggal 26 Februari tentang Tarif Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLLJ).
6.	Produk layanan	• Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (STNK) • Surat Ketetapan Pajak Daerah (SKPD) PKB/BBN-KB dan SWDKLJJ • Stiker Kartu Dana SWDKLLJ
7.	Pelayanan Pengaduan Saran dan Masukan	- Pengaduan melalui SP4N-LAPOR! - Telah disediakan loket informasi dan pengaduan untuk menampung pengaduan, saran dan masukan dan masyarakat. - Aduan, saran dan masukan dan masyarakat juga dapat disampaikan melalui No HP : 0821 9519 8855 (Bapenda Prov. Sultra), 0812 2759 8866 (Ditlantas Polda Sultra) dan 0813 5481 2234 (Jasa Raharja) - Tindak lanjut penanganan pengaduan, saran dan masukan adalah dengan melakukan verifikasi aduan, mediasi, koordinasi, dan sanksi - SDM yang bertugas dalam penanganan aduan, saran dan masukan selain petugas informasi yakni pejabat terkait lingkup Samsat Wilayah Kota Kendari dan pejabat terkait lingkup Bapenda Prov. Sultra.
8.	Sarana & Prasarana, dan/atau Fasilitas	- Ruang Tunggu ber AC - Televisi - Loket Pelayanan - Loket Khusus Pelayanan Manula, Ibu Hamil dan Penyandang Cacat - Loket Informasi dan Pengaduan - Sistem Antrian Elektronik yang ditampilkan di layar antrian dan diarahkan ke loket yang dituju. - Ruang Pengendali Komputer - Ruang Pejabat Unit Samsat - Ruang Workshop TNKB - Halaman Parkir - Tersedianya Tempat Cek Fisik - Meja dan Kursi Wajib Pajak - Kantin - Mushollah - Tempat Fotocopy - Hotspot/Wifi

		- CCTV - Arena bermain anak - Pojok Baca - Ruang Laktasi - Adanya pos keamanan - Tersedianya APAR - Kursi roda - Toilet wanita dan pria - Toilet khusus manula, ibu hamil dan penyandang cacat - Tersedianya genset bila terjadi pemadaman listrik
9.	Kompetensi Pelaksana	- Bernampilan menarik, - Budaya pelayanan 5 S (senyum, salam, sapa, sopan dan santun) - Mengetahui standar operasional prosedur - Memiliki pengetahuan tentang perUndang-Undanganterkait standar pelayanan publik - Mampu berkoordinasi dengan efektif dan efisien. - Memiliki kemampuan kerjasama tim - Mampu mengoperasikan komputer - Telah sosialisasi perhitungan pajak
10.	Pengawasan Internal	Pengawasan dilakukan oleh : - Kepala Badan Pendapatan Daerah Prov. Sultra - Direktorat Lalu Lintas Kepolisian Daerah Prov. Sultra - Kepala PT. Jasa Raharja Cabang Sulawesi Tenggara - Bidang Pembinaan dan Pengendalian Badan Pendapatan Daerah Prov. Sultra - Pejabat lingkup Samsat Kota Kendari
11.	Jumlah Pelaksana	- Loker Informasi dan Pengaduan 4 orang staf Bapenda Prov. Sultra. - Loker Pendaftaran Kendaraan Bermotor2 orang staf kepolisian. - Loker Pendaftaran Kendaraan Baru 1 Orang Staf Kepolisian. - Loker Penetapan Pajak Kendaraan Bermotor 3 Orang Staf Bapenda Prov. Sultra. - Loker Penetapan Pajak Kendaraan Bermotor Untuk Kendaraan Baru 5 Orang Staf Bapenda Prov. Sultra. - Penetapan SWDKLLJ 1 Orang Pejabat Jasa Raharja - Bendahara Penerimaan Pembantu 1 Orang Staf Bapenda Prov. Sultra.

		- Kasir 3 Orang Petugas PT. Bank Sultra - Verifikasi SKPD 1 Orang Pejabat Bapenda Prov. Sultra. - Verifikasi STNK 1 Orang Pejabat Kepolisian. - Verifikasi SWDKLLJ 1 Orang Pejabat Jasa Raharja - Cetak SKPD 3 Orang Staf Bapenda Prov. Sultra. - Cetak STNK 2 Orang Staf Kepolisian. - Cetak TNKB 2 Orang Staf Kepolisian. - Cek fisik 2 Orang Staf Kepolisian. - Penyerahan 2 Orang Staf Kepolisian. - Pengarsipan 2 Orang Staf Bapenda Prov. Sultra dan 2 Orang Staf Kepolisian - Delivery 2 orang staf Kepolisian
12.	Jaminan Pelayanan	Dalam hal jaminan pelayanan diwujudkan dalam kualitas layanan dan produk layanan sesuai standar operasional prosedur serta didukung oleh petugas yang berkompeten di bidang tugasnya dengan perilaku pelayanan yang ramah, cepat, terampil, sopan dan santun dengan tarif sesuai dengan aturan.
13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	- Keamanan produk layanan dijamin dengan menggunakan kertas khusus yang berhologram yang dijamin keasliannya dengan adanya nomor seri dan telah digandakan sebagai arsip kantor. - Ditandatangani dan diberikan stempel basah sehingga terjamin keasliannya. - Keselamatan dan kenyamanan sangat diutamakan bebas dari pungutan liar, wajib pajak melakukan pembayaran secara langsung melalui kasir yang ada di loket pembayaran.
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi standar pelayanan ini dilakukan Satu kali dalam setahun untuk selanjutnya dilakukan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan mutu serta kinerja pelayanan.

STANDAR PELAYANAN PUBLIK (SPP)
UNIT PENYELENGGARA PELAYANAN
KANTOR BERSAMA SAMSAT KOTA KENDARI

Jenis pelayanan : Perpanjangan STNK Setelah 5 Tahun

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2022 tentang Hubungan Keuangan Antara Pemerintah Pusat dan Pemerintahan Daerah - Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 33 Tahun 1964 tentang Dana Pertanggungan Wajib Kecelakaan Penumpang - Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia - Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang LLAJ - Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (seluruh instansi Samsat). - Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah; - Peraturan Pemerintah RI nomor 55 Tahun 2016 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Pemungutan Pajak Daerah; - Peraturan Presiden RI nomor 5 tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Kendaraan Bermotor; - Instruksi Bersama Menteri Pertahanan Keamanan, Menteri Dalam Negeri dan Menteri Keuangan Nomor Ins./03/M/X/1999, Nomor 29 Tahun 1999 dan Nomor 6/IMK.014/1999 tentang Penyelenggaraan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap; - Peraturan Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2021 tentang Register dan Identifikasi Kendaraan Bermotor.
2.	Persyaratan Pelayanan	Perpanjangan STNK Setelah 5 Tahun : 1. Mengisi formulir permohonan 2. Identitas a. Perorangan : Tanda jati diri yang sah (KTP, SIM & Pasport Asli) bagi yang berhalangan melampirkan surat kuasa. b. Badan Hukum : SIUP dan NPWP, keterangan domisili, surat kuasa bermaterai cukup dan

		ditandatangani oleh pimpinan serta dibubuhi cap Badan hukum yang bersangkutan. c. Instansi Pemerintah (termasuk BUMN & BUMD) : Surat tugas / surat kuasa bermaterai dan ditandatangani oleh pimpinan serta dibubuhkan cap instansi terkait 3. STNK Asli 4. Fotocopy BPKB 5. Surat keterangan apabila BPKP dalam agunan / jaminan 6. Bukti pelunasan PKB / BBN-KB dan SWDKLLJ tahun terakhir 7. Cek fisik kendaraan bermotor
3.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Menerima pemohon wajib pajak Setiap pemohon wajib pajak memasuki ruang pelayanan akan bertemu dengan petugas pemandu samsat dan akan menanyakan keperluan pengurusan, jika prosesnya untuk penerbitan STNK maka akan diarahkan ke loket cek fisik untuk melakukan proses cek fisik kendaraan 2. Pelayanan cek fisik a. Petugas cek fisik menerima kelengkapan persyaratan cek fisik b. Apabila sudah lengkap maka petugas cek fisik Bersama dengan pemohon cek fisik menuju kendaraan untuk melakukan proses cek fisik kendaraan c. Petugas cek fisik kendaraan melaksanakan pemeriksaan perlengkapan dan fungsi keselamatan kendaraan bermotor d. Melaksanakan penggesekan nomor rangka dan nomor mesin kendaraan e. Setelah itu petugas cek fisik membuat berita acara hasil cek fisik kendaraan bermotor 3. Setelah melakukan cek fisik kendaraan, wajib pajak diarahkan Kembali ke ruang pelayanan STNK untuk mengambil nomor antrian 4. Setelah ada panggilan nomor antrian, wajib pajak menuju loket pendaftaran beserta persyaratannya. 5. Petugas pendaftaran memeriksa kelengkapan persyaratan, jika sudah lengkap wajib pajak diarahkan

		ke loket kasir sambil menunggu panggilan setelah ada jumlah penetapan pajaknya. 6. Berkas wajib pajak yang telah lengkap dan telah di daftar pada loket pendaftaran diteruskan ke loket penetapan pajak untuk mengetahui jumlah pajak yang akan dibayar. 7. Setelah ada penetapan pajak selanjutnya berkas dibawa loket kasir untuk melakukan pembayaran, dan kasir memanggil wajib pajak yang bersangkutan. 8. Kasir memberikan penetapan pajak kepada wajib pajak selanjutnya wajib pajak membayar pajak sesuai yang tertera pada penetapan pajak di loket Bank Sultra yang letaknya bersebelahan dengan kasir. 9. Wajib pajak dipersilahkan menunggu selesainya proses pembayaran pajak di ruang tunggu yang telah disediakan. 10. Setelah wajib pajak melakukan pembayaran pajak selanjutnya akan diterbitkan STNK, SKPD dan TNKB (untuk kendaraan baru, kendaraan hasil lelang, perubahan identitas kendaraan maupun identitas pemilik dan perpanjangan kendaraan bermotor), yang sebelumnya telah diverifikasi oleh pejabat terkait dan selanjutnya diserahkan pada loket penyerahan. 11. Petugas penyerahan memanggil wajib pajak dan menyerahkan STNK, SKPD, Stiker Kartu Dana SWDKLLJ dan TNKB (untuk kendaraan baru, kendaraan hasil lelang, perubahan identitas kendaraan maupun identitas pemilik dan perpanjangan kendaraan bermotor) 12. Pengarsipan Berkas Wajib Pajak.
4.	Jangka waktu penyelesaian	Proses Perpanjangan STNK Setelah 5 Tahun adalah ± 60 menit
5.	Biaya / tarif	- Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 82 Tahun 2022 tentang Dasar Pengenaan Pajak Kendaraan Bermotor, Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor, dan Pajak Alat Berat Tahun 2022. - Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2020 tentang Jenis dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku pada Kepolisian Negara Republik Indonesia.

		- Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 36/PMK.010/2008 Tanggal 26 Februari tentang Tarif Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLLJ).
6.	Produk layanan	• Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (STNK) • Surat Ketetapan Pajak Daerah (SKPD) PKB/BBN-KB dan SWDKLJJ • Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (TNKB) • Stiker Kartu Dana SWDKLLJ
7.	Pelayanan Pengaduan Saran dan Masukan	- Pengaduan melalui SP4N-LAPOR! - Telah disediakan loket informasi dan pengaduan untuk menampung pengaduan, saran dan masukan dan masyarakat. - Aduan, saran dan masukan dan masyarakat juga dapat disampaikan melalui No HP : 0821 9519 8855 (Bapenda Prov. Sultra), 0812 2759 8866 (Ditlantas Polda Sultra) dan 0813 5481 2234 (Jasa Raharja) - Tindak lanjut penanganan pengaduan, saran dan masukan adalah dengan melakukan verifikasi aduan, mediasi, koordinasi, dan sanksi - SDM yang bertugas dalam penanganan aduan, saran dan masukan selain petugas informasi yakni pejabat terkait lingkup Samsat Wilayah Kota Kendari dan pejabat terkait lingkup Bapenda Prov. Sultra.
8.	Sarana & Prasarana, dan/atau Fasilitas	- Ruang Tunggu ber AC - Televisi - Loker Pelayanan - Loker Khusus Pelayanan Manula, Ibu Hamil dan Penyandang Cacat - Loker Informasi dan Pengaduan - Sistem Antrian Elektronik yang ditampilkan di layar antrian dan diarahkan ke loket yang dituju. - Ruang Pengendali Komputer - Ruang Pejabat Unit Samsat - Ruang Workshop TNKB - Halaman Parkir - Tersedianya Tempat Cek Fisik - Meja dan Kursi Wajib Pajak - Kantin - Mushollah - Tempat Fotocopy

		- Hotspot/Wifi - CCTV - Arena bermain anak - Ruang Laktasi - Pojok Baca - Adanya pos keamanan - Tersedianya APAR - Kursi roda - Toilet wanita dan pria - Toilet khusus manula, ibu hamil dan penyandang cacat - Tersedianya genset bila terjadi pemadaman listrik
9.	Kompetensi Pelaksana	- Bernampilan menarik, - Budaya pelayanan 5 S (senyum, salam, sapa, sopan dan santun) - Mengetahui standar operasional prosedur - Memiliki pengetahuan tentang perUndang-Undanganterkait standar pelayanan publik - Mampu berkoordinasi dengan efektif dan efisien. - Memiliki kemampuan kerjasama tim - Mampu mengoperasikan komputer - Telah sosialisasi perhitungan pajak
10.	Pengawasan Internal	Pengawasan dilakukan oleh : - Kepala Badan Pendapatan Daerah Prov. Sultra - Direktorat Lalu Lintas Kepolisian Daerah Prov. Sultra - Kepala PT. Jasa Raharja Cabang Sulawesi Tenggara - Bidang Pembinaan dan Pengendalian Badan Pendapatan Daerah Prov. Sultra - Pejabat lingkup Samsat Kota Kendari
11.	Jumlah Pelaksana	- Loker Informasi dan Pengaduan 4 orang staf Bapenda Prov. Sultra. - Loker Pendaftaran Kendaraan Bermotor 2 orang staf kepolisian. - Loker Pendaftaran Kendaraan Baru 1 Orang Staf Kepolisian. - Loker Penetapan Pajak Kendaraan Bermotor 3 Orang Staf Bapenda Prov. Sultra. - Loker Penetapan Pajak Kendaraan Bermotor Untuk Kendaraan Baru 5 Orang Staf Bapenda Prov. Sultra. - Penetapan SWDKLLJ 1 Orang Pejabat Jasa Raharja - Bendahara Penerimaan Pembantu 1 Orang Staf Bapenda Prov. Sultra.

		- Kasir 3 Orang Petugas PT. Bank Sultra - Verifikasi SKPD 1 Orang Pejabat Bapenda Prov. Sultra. - Verifikasi STNK 1 Orang Pejabat Kepolisian. - Verifikasi SWDKLLJ 1 Orang Pejabat Jasa Raharja - Cetak SKPD 3 Orang Staf Bapenda Prov. Sultra. - Cetak STNK 2 Orang Staf Kepolisian. - Cetak TNKB 2 Orang Staf Kepolisian. - Cek fisik 2 Orang Staf Kepolisian. - Penyerahan 2 Orang Staf Kepolisian. - Pengarsipan 2 Orang Staf Bapenda Prov. Sultra dan 2 Orang Staf Kepolisian - Delivery 2 orang staf Kepolisian
12.	Jaminan Pelayanan	Dalam hal jaminan pelayanan diwujudkan dalam kualitas layanan dan produk layanan sesuai standar operasional prosedur serta didukung oleh petugas yang berkompeten di bidang tugasnya dengan perilaku pelayanan yang ramah, cepat, terampil, sopan dan santun dengan tarif sesuai dengan aturan.
13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	- Keamanan produk layanan dijamin dengan menggunakan kertas khusus yang berhologram yang dijamin keasliannya dengan adanya nomor seri dan telah digandakan sebagai arsip kantor. - Ditandatangani dan diberikan stempel basah sehingga terjamin keasliannya. - Keselamatan dan kenyamanan sangat diutamakan bebas dari pungutan liar, wajib pajak melakukan pembayaran secara langsung melalui kasir yang ada di loket pembayaran.
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi standar pelayanan ini dilakukan Satu kali dalam setahun untuk selanjutnya dilakukan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan mutu serta kinerja pelayanan.

STANDAR PELAYANAN PUBLIK (SPP)
UNIT PENYELENGGARA PELAYANAN
KANTOR BERSAMA SAMSAT KOTA KENDARI

Jenis pelayanan : Pengesahan Kendaraan Bermotor

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2022 tentang Hubungan Keuangan Antara Pemerintah Pusat dan Pemenrintah Daerah - Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 33 Tahun 1964 tentang Dana Pertanggunganan Wajib Kecelakaan Penumpang - Undang–Undang Nomor 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia - Undang–Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang LLAJ - Undang–Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (seluruh instansi Samsat). - Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah; - Peraturan Pemerintah RI nomor 55 Tahun 2016 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Pemungutan Pajak Daerah; - Peraturan Presiden RI nomor 5 tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Kendaraan Bermotor; - Instruksi Bersama Menteri Pertahanan Keamanan, Menteri Dalam Negeri dan Menteri Keuangan Nomor Ins./03/M/X/1999, Nomor 29 Tahun 1999 dan Nomor 6/IMK.014/1999 tentang Penyelenggaraan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap; - Peraturan Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2021 tentang Register dan Identifikasi Kendaraan Bermotor.
2.	Persyaratan Pelayanan	Registrasi Pengesahan Kendaraan Bermotor : 1. STNK Asli 2. Bukti pelunasan PKB / BBN-KB dan SWDKLLJ tahun terakhir 3. Identitas

		a. Perorangan : Tanda jati diri yang sah (KTP, SIM & Pasport Asli) bagi yang berhalangan melampirkan surat kuasa. b. Badan Hukum : SIUP dan NPWP, keterangan domisili, surat kuasa bermaterai cukup dan ditandatangani oleh pimpinan serta dibubuhi cap Badan hukum yang bersangkutan. c. Instansi Pemerintah (termasuk BUMN & BUMD) : Surat tugas/surat kuasa bermaterai dan ditandatangani oleh pimpinan serta dibubuhkan cap instansi terkait
3.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Mengambil nomor antrian 2. Setelah ada panggilan nomor antrian, wajib pajak menuju loket pendaftaran beserta persyaratannya. 3. Petugas pendaftaran memeriksa kelengkapan persyaratan, jika sudah lengkap wajib pajak diarahkan ke loket kasir sambil menunggu panggilan setelah ada jumlah penetapan pajaknya. 4. Berkas wajib pajak yang telah lengkap dan telah di daftar pada loket pendaftaran diteruskan ke loket penetapan pajak untuk mengetahui jumlah pajak yang akan dibayar. 5. Setelah ada penetapan pajak selanjutnya berkas dibawa loket kasir untuk melakukan pembayaran, dan kasir memanggil wajib pajak yang bersangkutan. 6. Kasir memberikan penetapan pajak kepada wajib pajak selanjutnya wajib pajak membayar pajak sesuai yang tertera pada penetapan pajak di loket Bank Sultra yang letaknya bersebelahan dengan kasir. 7. Wajib pajak dipersilahkan menunggu selesainya proses pembayaran pajak di ruang tunggu yang telah disediakan. 8. Setelah wajib pajak melakukan pembayaran pajak selanjutnya akan diterbitkan STNK, SKPD dan TNKB (untuk kendaraan baru, kendaraan hasil lelang, perubahan identitas kendaraan maupun identitas pemilik dan perpanjangan kendaraan bermotor), yang sebelumnya telah diverifikasi oleh

		pejabat terkait dan selanjutnya diserahkan pada loket penyerahan. 9. Petugas penyerahan memanggil wajib pajak dan menyerahkan STNK, SKPD, Stiker Kartu Dana SWDKLLJ dan TNKB (untuk kendaraan baru, kendaraan hasil lelang, perubahan identitas kendaraan maupun identitas pemilik dan perpanjangan kendaraan bermotor) 10. Pengarsipan Berkas Wajib Pajak.
4.	Jangka waktu penyelesaian	Proses Pengesahan Kendaraan Bermotor adalah ± 30 menit
5.	Biaya / tarif	- Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 82 Tahun 2022 tentang Dasar Pengenaan Pajak Kendaraan Bermotor, Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor, dan Pajak Alat Berat Tahun 2022. - Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2020 tentang Jenis dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku pada Kepolisian Negara Republik Indonesia. - Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 36/PMK.010/2008 Tanggal 26 Februari tentang Tarif Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLLJ).
6.	Produk layanan	• Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (STNK) • Surat Ketetapan Pajak Daerah (SKPD) PKB/BBN-KB dan SWDKLJJ • Stiker Kartu Dana SWDKLLJ
7.	Pelayanan Pengaduan Saran dan Masukan	- Pengaduan melalui SP4N-LAPOR! - Telah disediakan loket informasi dan pengaduan untuk menampung pengaduan, saran dan masukan dan masyarakat. - Aduan, saran dan masukkan dan masyarakat juga dapat disampaikan melalui No HP : 0821 9519 8855 (Bapenda Prov. Sultra), 0812 2759 8866 (Ditlantas Polda Sultra) dan 0813 5481 2234 (Jasa Raharja) - Tindak lanjut penanganan pengaduan, saran dan masukan adalah dengan melakukan verifikasi aduan, mediasi, koordinasi, dan sanksi

		- SDM yang bertugas dalam penanganan aduan, saran dan masukan selain petugas informasi yakni pejabat terkait lingkup Samsat Wilayah Kota Kendari dan pejabat terkait lingkup Bapenda Prov. Sultra.
8.	Sarana & Prasarana, dan/atau Fasilitas	- Ruang Tunggu ber AC - Televisi - Loker Pelayanan - Loker Khusus Pelayanan Manula, Ibu Hamil dan Penyandang Cacat - Loker Informasi dan Pengaduan - Sistem Antrian Elektronik yang ditampilkan di layar antrian dan diarahkan ke loket yang dituju. - Ruang Pengendali Komputer - Ruang Pejabat Unit Samsat - Ruang Workshop TNKB - Halaman Parkir - Tersedianya Tempat Cek Fisik - Meja dan Kursi Wajib Pajak - Kantin - Mushollah - Tempat Fotocopy - Hotspot/Wifi - CCTV - Arena bermain anak - Pojok Baca - Ruang Laktasi - Adanya pos keamanan - Tersedianya APAR - Kursi roda - Toilet wanita dan pria - Toilet khusus manula, ibu hamil dan penyandang cacat - Tersedianya genset bila terjadi pemadaman listrik
9.	Kompetensi Pelaksana	- Bernampilan menarik, - Budaya pelayanan 5 S (senyum, salam, sapa, sopan dan santun) - Mengetahui standar operasional prosedur - Memiliki pengetahuan tentang perUndang-Undanganterkait standar pelayanan publik - Mampu berkoordinasi dengan efektif dan efisien.

		- Memiliki kemampuan kerjasama tim - Mampu mengoperasikan komputer - Telah sosialisasi perhitungan pajak
10.	Pengawasan Internal	Pengawasan dilakukan oleh : - Kepala Badan Pendapatan Daerah Prov. Sultra - Direktur Lalu Lintas Kepolisian Daerah Prov. Sultra - Kepala PT. Jasa Raharja Cabang Sulawesi Tenggara - Bidang Pembinaan dan Pengendalian Badan Pendapatan Daerah Prov. Sultra - Pejabat lingkup Samsat Kota Kendari
11.	Jumlah Pelaksana	- Loker Informasi dan Pengaduan 4 orang staf Bapenda Prov. Sultra. - Loker Pendaftaran Kendaraan Bermotor 2 orang staf kepolisian. - Loker Pendaftaran Kendaraan Baru 1 Orang Staf Kepolisian. - Loker Penetapan Pajak Kendaraan Bermotor 3 Orang Staf Bapenda Prov. Sultra. - Loker Penetapan Pajak Kendaraan Bermotor Untuk Kendaraan Baru 5 Orang Staf Bapenda Prov. Sultra. - Penetapan SWDKLLJ 1 Orang Pejabat Jasa Raharja - Bendahara Penerimaan Pembantu 1 Orang Staf Bapenda Prov. Sultra. - Kasir 3 Orang Petugas PT. Bank Sultra - Verifikasi SKPD 1 Orang Pejabat Bapenda Prov. Sultra. - Verifikasi STNK 1 Orang Pejabat Kepolisian. - Verifikasi SWDKLLJ 1 Orang Pejabat Jasa Raharja - Cetak SKPD 3 Orang Staf Bapenda Prov. Sultra. - Cetak STNK 2 Orang Staf Kepolisian. - Cetak TNKB 2 Orang Staf Kepolisian. - Cek fisik 2 Orang Staf Kepolisian. - Penyerahan 2 Orang Staf Kepolisian. - Pengarsipan 2 Orang Staf Bapenda Prov. Sultra dan 2 Orang Staf Kepolisian - Delivery 2 orang staf Kepolisian

12.	Jaminan Pelayanan	Dalam hal jaminan pelayanan diwujudkan dalam kualitas layanan dan produk layanan sesuai standar operasional prosedur serta didukung oleh petugas yang berkompeten di bidang tugasnya dengan perilaku pelayanan yang ramah, cepat, terampil, sopan dan santun dengan tarif sesuai dengan aturan.
13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	- Keamanan produk layanan dijamin dengan menggunakan kertas khusus yang berhologram yang dijamin keasliannya dengan adanya nomor seri dan telah digandakan sebagai arsip kantor. - Ditandatangani dan diberikan stempel basah sehingga terjamin keasliannya. - Keselamatan dan kenyamanan sangat diutamakan bebas dari pungutan liar, wajib pajak melakukan pembayaran secara langsung melalui kasir yang ada di loket pembayaran.
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi standar pelayanan ini dilakukan Satu kali dalam setahun untuk selanjutnya dilakukan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan mutu serta kinerja pelayanan.

Ditetapkan di : Kendari
Pada Tanggal : 8 Agustus 2022

KASI. STNK SUBDIT REGIDENT
DITPLANTAS POLDA SULTRA,



KOMPOL KASMAN, SE., S.I.K
NRP. 83021180

KUPTB SAMSAT WIL. KOTA
KENDARI,



RAMLAH, SE
NIP.19750815 200502 2 005

PJ. JASA RAHARJA SAMSAT
KOTA KENDARI,



SUTRIADI TOMBILL, SE., CRMO
NPP. 720018069