



KEPUTUSAN
KEPALA BADAN PENDAPATAN DAERAH PROVINSI BALI
NOMOR 92 TAHUN 2023
TENTANG
STANDAR PELAYANAN BADAN PENDAPATAN DAERAH

BADAN PENDAPATAN DAERAH
PROVINSI BALI
2023

4. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
5. Peraturan Presiden Nomor 5 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Kendaraan Bermotor (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 6);
6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);
7. Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 16/PMK.010/2017 tentang Besar Santunan dan Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 279);
8. Peraturan Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2021 tentang Registrasi dan Identifikasi Kendaraan Bermotor (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 476);
9. Peraturan Daerah Provinsi Bali Nomor 1 Tahun 2011 tentang Pajak Daerah (Lembaran Daerah Provinsi Bali Tahun 2011 Nomor 1, Tambahan Lembaran Daerah Provinsi Bali Nomor 1) sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Peraturan Daerah Provinsi Bali Nomor 9 Tahun 2019 tentang Perubahan Ketiga Atas Peraturan Daerah Provinsi Bali Nomor 1 Tahun 2011 tentang Pajak Daerah (Lembaran Daerah Provinsi Bali Tahun 2019 Nomor 9, Tambahan Lembaran Daerah Provinsi Bali Nomor 7);
10. Peraturan Gubernur Bali Nomor 23 Tahun 2017 tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Daerah Provinsi Bali Nomor 1 Tahun 2011 tentang Pajak Daerah sebagaimana telah diubah beberapa kali, terakhir dengan Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2016 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Daerah Provinsi Bali Nomor 1 Tahun 2011 tentang Pajak Daerah (Berita Daerah Provinsi Bali Tahun 2017 Nomor 23);
11. Peraturan Gubernur Bali Nomor 71 Tahun 2022 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Perangkat Daerah di Lingkungan Pemerintah Provinsi Bali (Berita Daerah Provinsi Bali Tahun 2021 Nomor 72) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Gubernur Bali Nomor 25 Tahun 2023 tentang Perubahan Atas Peraturan Gubernur Nomor 71 Tahun 2022 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, Serta Tata Kerja Perangkat Daerah di Lingkungan Pemerintah Provinsi Bali (Berita Daerah Provinsi Bali Tahun 2023 Nomor 25);
12. Peraturan Gubernur Nomor 72 Tahun 2022 tentang Pembentukan Unit Pelaksana Teknis Daerah di Lingkungan Pemerintah Provinsi Bali (Berita Daerah Provinsi Bali Tahun 2022 Nomor 73) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Gubernur Bali Nomor 22 Tahun 2023 tentang Perubahan Atas Peraturan Gubernur Nomor 72 Tahun 2022 tentang Pembentukan Unit Pelaksana Teknis Daerah di Lingkungan Pemerintah Provinsi Bali (Berita Daerah Provinsi Bali Tahun 2023 Nomor 22);

MEMUTUSKAN:

Menetapkan:

- KESATU : Menetapkan Standar Pelayanan Badan Pendapatan Daerah sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan ini, yang terdiri dari:
1. Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan (*Service Delivery*); dan
 2. Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (*Manufacturing*).
- KEDUA : Standar Pelayanan Badan Pendapatan Daerah sebagaimana dimaksud dalam Diktum Kesatu meliputi:
1. Pendaftaran Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB I);
 2. Pendaftaran Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB II);
 3. Pendaftaran Kendaraan Bermotor Warisan dan/atau Hibah;
 4. Pendaftaran Mutasi Masuk Kendaraan Bermotor Antar Samsat;
 5. Pendaftaran Kendaraan Bermotor STNK Rusak/Hilang;
 6. Pendaftaran Kendaraan Bermotor Ganti Alamat;
 7. Pendaftaran Kendaraan Bermotor Rubah Bentuk;
 8. Pendaftaran Kendaraan Bermotor Ganti Nomor Polisi;
 9. Pengesahan STNK setiap Tahun;
 10. Perpanjangan STNK 5 Tahun;
 11. Pendaftaran Ganti Warna Kendaraan Bermotor;
 12. Pendaftaran Rubah Sifat Kendaraan Bermotor;
 13. Pendaftaran Ganti Nama Kendaraan Bermotor;
 14. Mutasi Ke Luar Daerah;
 15. Mutasi Masuk Antar Daerah;
 16. Pendaftaran Kendaraan Bermotor Ganti Mesin;
 17. Pembayaran Pajak Air Permukaan;
 18. Data dan Informasi; dan
 19. Konsultasi.
- KETIGA : Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Diktum Kedua dipergunakan sebagai pedoman yang harus dilaksanakan oleh petugas di Badan Pendapatan Daerah Provinsi Bali dan di Unit Pelaksana Teknis Daerah Pelayanan Pajak dan Retribusi Daerah Provinsi Bali di Kabupaten/Kota.
- KEEMPAT : Pada saat Keputusan ini mulai berlaku, Keputusan Kepala Badan Pendapatan Daerah Provinsi Bali Nomor 54 Tahun 2022 tanggal 24 Juni Tahun 2022 tentang Standar Pelayanan Badan Pendapatan Daerah Provinsi Bali, dicabut dan dinyatakan tidak berlaku.

KELIMA : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Bali
Pada tanggal 12 September 2023



Tembusan disampaikan kepada:

- Yth. 1. Pj. Gubernur Bali di Bali.
2. Sekretaris Daerah Provinsi Bali di Bali.
3. Sekretaris dan para Kepala Bidang di lingkungan Badan Pendapatan Daerah Provinsi Bali.
4. Kepala Unit Pelaksana Teknis Daerah Pelayanan Pajak dan Retribusi Daerah Provinsi Bali di Kabupaten/Kota.

LAMPIRAN
KEPUTUSAN KEPALA BADAN
PENDAPATAN DAERAH PROVINSI BALI
NOMOR 92 TAHUN 2023
TENTANG
STANDAR PELAYANAN
BADAN PENDAPATAN DAERAH

STANDAR PELAYANAN BADAN PENDAPATAN DAERAH PROVINSI BALI

1. PENDAFTARAN BEA BALIK NAMA KENDARAAN BERMOTOR (BBNKB I)

SERVICE DELIVERY

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	<p>1) Identitas diri:</p> <p>a) Perorangan: Identitas diri yang sah (KTP/ Passport) dan bagi yang berhalangan melampirkan Surat Kuasa bermeterai cukup;</p> <p>b) Badan Hukum: Salinan Akte Pendirian, Keterangan Domisili, Surat Kuasa bermeterai cukup ditanda tangani oleh pimpinan dan dibubuhi cap Badan Hukum yang bersangkutan; dan</p> <p>c) Instansi Pemerintah (termasuk BUMN dan BUMD): Surat Tugas/ Surat Kuasa bermeterai cukup dan ditanda tangani oleh pimpinan serta dibubuhi cap instansi yang bersangkutan.</p> <p>2) Faktur kendaraan.</p> <p>3) Kwitansi pembelian yang bermeterai cukup.</p> <p>4) Bukti hasil pemeriksaan cek fisik kendaraan bermotor.</p>
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<pre> graph TD A([Pemilik Kendaraan membawa kendaraan bermotor beserta dokumen kelengkapan (faktur dan berkas pendukung)]) --> B[Pemilik kendaraan bermotor menyerahkan dokumen kendaraan yang telah dilengkapi dengan blanko cek fisik] B --> C[Pemilik kendaraan bermotor membayar PNPB BPKB di loket Bank] C --> D[Pemilik kendaraan bermotor mendata kendaraannya ke bagian pajak progresif] D --> E[Pemilik Kendaraan Bermotor membayar PNPB STNK dan TNKB di loket Bank] E --> F[Pemilik kendaraan bermotor membayar pajak kendaraan] F --> G[Pemilik kendaraan bermotor menerima STNK dan SKPD di loket penyerahan] G --> H[Pemilik kendaraan bermotor menyerahkan bukti STNK dan bukti pembayaran TNKB ke loket cetak TNKB/plat] H --> I([Pemilik kendaraan bermotor menerima Plat]) </pre>

		<p>Keterangan :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Pemilik Kendaraan membawa kendaraan bermotor beserta dokumen kelengkapan (faktur dan berkas pendukung) ke bagian cek fisik untuk digesek dan diperiksa nomor rangka dan nomor mesin masing- masing 2 lembar. 2) Pemilik kendaraan bermotor menyerahkan dokumen kendaraan yang telah dilengkapi dengan blanko cek fisik ke bagian pendaftaran untuk di teliti di POLDA. 3) Pemilik kendaraan bermotor membayar PNBP BPKB di loket BRI. 4) Pemilik kendaraan bermotor mendaftarkan kendaraannya ke bagian pajak progresif untuk menentukan jumlah kepemilikan kendaraan yang dimiliki. 5) Pemilik Kendaraan Bermotor membayar PNBP STNK dan TNKB di loket BRI 6) Pemilik kendaraan bermotor membayar pajak kendaraan sesuai dengan nominal yang tertera di SPPKB ke loket pembayaran/kasir. 7) Pemilik kendaraan bermotor menerima STNK dan SKPD di loket penyerahan. 8) Pemilik kendaraan bermotor menyerahkan bukti STNK dan bukti pembayaran TNKB ke loket cetak TNKB/plat. 9) Pemilik kendaraan bermotor menerima Plat.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	60 menit/berkas.
4.	Biaya/Tarif	<ol style="list-style-type: none"> 1) Peraturan Pemerintah Nomor 60 Tahun 2016 tentang Jenis dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak, sebagai berikut: <ol style="list-style-type: none"> a) Biaya STNK untuk: <ul style="list-style-type: none"> - Roda 2 dan Roda 3 = Rp. 100.000,- - Roda 4 / lebih = Rp. 200.000,- b) Biaya TNKB untuk: <ul style="list-style-type: none"> - Roda 2 dan Roda 3 = Rp. 60.000,- - Roda 4 / lebih = Rp. 100.000,- c) Biaya STCK untuk: <ul style="list-style-type: none"> - Roda 2 dan Roda 3 = Rp. 25.000,- - Roda 4/ lebih = Rp. 50.000,- d) Biaya BPKB untuk: <ul style="list-style-type: none"> - Roda 2 dan Roda 3 = Rp. 225.000,- - Roda 4 / lebih = Rp. 375.000,- e) Penerbitan Surat Mutasi Kendaraan Luar Daerah untuk: <ul style="list-style-type: none"> - Roda 2 dan Roda 3 = Rp. 150.000,- - Roda 4/ lebih = Rp. 250.000,-

		<p>2) Peraturan Menteri Keuangan Nomor 16/PMK.010/2017 sebagai berikut :</p> <p>a) Sepeda Motor di bawah 50 cc, mobil ambulans, mobil jenazah dan mobil pemadam kebakaran (Rp.3.000,-);</p> <p>b) Mobil Derek dan sejenisnya sebesar (Rp.23.000);</p> <p>c) Sepeda Motor, sepeda kumbang dan scooter di atas 50cc sampai 250cc, dan kendaraan bermotor roda 3 (Rp.35.000,-);</p> <p>d) Sepeda Motor diatas 250 cc (Rp.83.000,-)</p> <p>e) Pick Up / mobil barang s/d 2.400 cc, sedan, jeep, dan mobil penumpang bukan mobil angkutan umum (Rp.143.000,-)</p> <p>f) Mobil penumpang angkutan umum s/d 1.600 cc (Rp.73.000,-)</p> <p>g) Bus dan mikrobus angkutan umum serta mobil penumpang angkutan umum lainnya diatas 1.600 cc (Rp.90.000,-)</p> <p>h) Bus dan microbus bukan angkutan umum (Rp.153.000,-)</p> <p>i) Truck, mobil tangki, mobil gandeng, mobil barang diatas 2.400 cc, truck container dan sejenisnya (Rp.163.000,-)</p> <p>3) Tarif PKB sesuai dengan Peraturan Daerah Provinsi Bali tentang Pajak Daerah.</p> <p>4) Dasar pengenaan PKB sesuai dengan Peraturan Gubernur Bali tentang Penghitungan Dasar Pengenaan PKB/BBNKB.</p>
5.	Produk Pelayanan	<p>1) Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK).</p> <p>2) Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (TNKB).</p> <p>3) Buku Kepemilikan Kendaraan Bermotor (BPKB).</p> <p>4) Bukti Pembayaran Lunas PKB /BBNKB dan SWDKLLJ.</p> <p>5) Sticker Kartu Dana SWDKLLJ.</p>
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<p>1) Kantor bersama Samsat menyediakan loket Informasi dan Pengaduan sebagai sarana penyampaian Informasi Halo Samsat, SMS JT, Info PKB dan SMS Komplain yang dibutuhkan oleh masyarakat maupun penerima kritik, saran dan pengaduan berupa perbaikan kinerja, peningkatan pelayanan serta aspirasi yang berkembang di masyarakat berkaitan dengan pelayanan pembayaran PKB / BBNKB, Asuransi Jasa Raharja dan Identifikasi Kendaraan Bermotor.</p> <p>2) Prosedur dan Mekanisme Pengaduan, masyarakat mengajukan pengaduan yang diterima oleh petugas informasi dan pengaduan dengan menulis di buku register pengaduan yang memuat identitas dan permasalahan yang dikeluhkan/diadukan. Kemudian petugas memberikan formulir tanda bukti pengaduan yang telah dicantumkan pada waktu yang ditentukan untuk menjawab/ menyelesaikan. Selanjutnya petugas informasi dan pengaduan menyampaikan permasalahan pengaduan tersebut pada masing- masing Tupoksi pimpinan sesuai dengan materi pengaduan selambat-lambatnya 14 (empat belas) hari sejak pengaduan diterima petugas, maka penanggung jawab Tupoksi harus sudah memberi jawaban/menyelesaikan komplain yang diajukan melalui sarana komunikasi (media massa, surat menyurat).</p>

		3) SP4N Lapor saat ini Bapenda Prov.Bali sudah terhubung dengan aplikasi www.lapor.go.id , untuk penanganan pengaduan secara online, dimana untuk pengelolaan pengaduan ditangani oleh petugas yang ditunjuk sebagai pejabat penghubung dan admin.
--	--	---

MANUFACTURING

NO	KOMPONEN	URAIAN
7.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038); 2. 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 6 Tahun 2023 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja menjadi Undang-Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 41, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6856); 3. Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2022 tentang Hubungan Keuangan Antara Pemerintah Pusat dan Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 4, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6757); 4. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357); 5. Peraturan Presiden Nomor 5 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Kendaraan Bermotor (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 6); 6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615); 7. Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 16/PMK.010/2017 tentang Besar Santunan dan Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 279); 8. Peraturan Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2021 tentang Registrasi dan Identifikasi Kendaraan Bermotor (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 476); 9. Peraturan Daerah Provinsi Bali Nomor 1 Tahun 2011 tentang Pajak Daerah (Lembaran Daerah Provinsi Bali Tahun 2011 Nomor 1, Tambahan Lembaran Daerah Provinsi Bali Nomor 1) sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir

		<p>dengan Peraturan Daerah Provinsi Bali Nomor 9 Tahun 2019 tentang Perubahan Ketiga Atas Peraturan Daerah Provinsi Bali Nomor 1 Tahun 2011 tentang Pajak Daerah (Lembaran Daerah Provinsi Bali Tahun 2019 Nomor 9, Tambahan Lembaran Daerah Provinsi Bali Nomor 7);</p> <p>10. Peraturan Gubernur Bali Nomor 23 Tahun 2017 tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Daerah Provinsi Bali Nomor 1 Tahun 2011 tentang Pajak Daerah sebagaimana telah diubah beberapa kali, terakhir dengan Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2016 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Daerah Provinsi Bali Nomor 1 Tahun 2011 tentang Pajak Daerah (Berita Daerah Provinsi Bali Tahun 2017 Nomor 23);</p> <p>11. Peraturan Gubernur Bali Nomor 71 Tahun 2022 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Perangkat Daerah di Lingkungan Pemerintah Provinsi Bali (Berita Daerah Provinsi Bali Tahun 2021 Nomor 72) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Gubernur Bali Nomor 25 Tahun 2023 tentang Perubahan Atas Peraturan Gubernur Nomor 71 Tahun 2022 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, Serta Tata Kerja Perangkat Daerah di Lingkungan Pemerintah Provinsi Bali (Berita Daerah Provinsi Bali Tahun 2023 Nomor 25);</p> <p>12. Peraturan Gubernur Nomor 72 Tahun 2022 tentang Pembentukan Unit Pelaksana Teknis Daerah di Lingkungan Pemerintah Provinsi Bali (Berita Daerah Provinsi Bali Tahun 2022 Nomor 73) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Gubernur Bali Nomor 22 Tahun 2023 tentang Perubahan Atas Peraturan Gubernur Nomor 72 Tahun 2022 tentang Pembentukan Unit Pelaksana Teknis Daerah di Lingkungan Pemerintah Provinsi Bali (Berita Daerah Provinsi Bali Tahun 2023 Nomor 22);</p>
8.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	<p>1) Gedung Kantor dengan fasilitas:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Ruang Tunggu ber-AC dan Informasi; b) Papan Informasi; c) Komputer dengan akses internet; d) Printer; e) Mesin Fax; f) Mesin Fotocopy; g) Pesawat Telepon; h) Ruang Menyusui; i) Ruang bermain anak; j) Ruang baca. <p>2) Halaman parkir;</p> <p>3) Tempat Check Fisik;</p>

		<p>4) Fasilitas yang meliputi:</p> <ol style="list-style-type: none"> a) Meja dan kursi Wajib Pajak; b) Ruang foto copy; c) Kamar kecil/Toilet; d) Perangkat Komputer dan Scanner; e) Genset; f) Menyediakan Layanan Lansia, Cacat dan Wanita Hamil; g) Memberikan pelayanan dengan metode FIFO; h) Sarana pengatur masuk dan keluarnya wajib pajak sehingga tertib; i) Menyediakan layar monitor atau papan informasi guna memberikan informasi kepada wajib pajak tentang status proses pendaftaran; <p>5) Menyediakan papan informasi yang berisikan denah kantor (<i>Lay Out</i>), mekanisme dan prosedur, nama pejabat, besarnya biaya dan informasi lainnya.</p>
9.	Kompetesi Pelaksana	Kompetensi petugas yang terlibat dalam proses pemberian/ penyelesaian pelayanan, telah memiliki Surat Keputusan dari Pejabat yang berwenang.
10.	Pengawasan Internal	<p>Pengawasan oleh atasan langsung sesuai dengan tupoksi dan kewenangannya:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Tim Teknis/Supervisi Samsat (Tim Pembina Samsat); 2) Badan Pendapatan Daerah Provinsi Bali (Bidang Pengendalian Evaluasi); 3) POLRI (Pengawasan Fungsional/Supervisi dari Direktorat Lalu Lintas); 4) Jasa Raharja (Satuan Pengawasan Intern).
11.	Jumlah pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1) Bagian Cek Fisik : 1 orang (Polri) dan dibantu petugas lapangan. 2) Bagian Formulir : 2 orang (Polri) dan dibantu petugas bagian register. 3) Pokja Progresif : 1 (satu) orang dari Bapenda. 4) Pendaftaran dan Penetapan: <ul style="list-style-type: none"> - Pendaftaran: 2 (dua) orang dari Polri dan Bapenda. - Penetapan : 2 (dua) orang dari Bapenda dan Jasa Raharja. 5) Pembayaran dan Penyerahan : <ul style="list-style-type: none"> - Pembayaran : 3 orang dari Bank. - Penyerahan : 2 orang dari Bapenda dan Polri.
12.	Jaminan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1) Memberikan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan (durasi waktu, tarif dan kualitas pelayanan). 2) Meningkatkan kinerja etika pelayanan publik (senyum, salam, sapa, sopan, santun). 3) Menanggapi setiap komplain dalam waktu 2x24 jam. 4) Menerima saran/masukan dari masyarakat untuk melaksanakan perbaikan secara terus menerus dan berkesinambungan. 5) Memberikan pelayanan khusus bagi lansia, ibu hamil, penyandang cacat. 6) Menyediakan tempat khusus untuk merokok.

13.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1) Memberikan kepastian hukum tentang dokumen kendaraan bermotor. 2) Memberikan kelancaran dalam pelayanan klaim asuransi maksimum 6 hari kerja. 3) Memberikan keamanan dan kenyamanan di lingkungan KB Samsat. 4) Bebas dari gangguan calo/perantara. 5) Memberikan kepastian tarif PKB, BBNKB, SWDKLLJ dan PNPB.
14.	Evaluasi kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1) Pertemuan rutin segenap anggota Samsat setiap 1 bulan sekali untuk evaluasi penyelenggaraan pelayanan. 2) Supervisi secara berkala setahun 4 kali oleh Tim Teknis Samsat. 3) Evaluasi oleh Tim Pembina Samsat Provinsi Bali setiap 6 bulan sekali. 4) Melaporkan poin 1, 2, dan 3 ke atasan langsung masing-masing.

2. PENDAFTARAN BEA BALIK NAMA KENDARAAN BERMOTOR (BBNKB II)

SERVICE DELIVERY

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	<p>1) Identitas diri:</p> <p>a) Perorangan : Identitas diri yang sah (KTP/ Pasport) dan bagi yang berhalangan melampirkan Surat Kuasa bermeterai cukup;</p> <p>b) Badan Hukum : Salinan Akte Pendirian, Keterangan Domisili, Surat Kuasa bermeterai cukup ditanda tangani oleh pimpinan dan dibubuhi cap Badan Hukum yang bersangkutan;</p> <p>c) Instansi Pemerintah (termasuk BUMN dan BUMD): Surat Tugas/ Surat Kuasa bermeterai cukup dan ditanda tangani oleh pimpinan serta dibubuhi cap instansi yang bersangkutan.</p> <p>2) STNK Asli dan BPKB Asli.</p> <p>3) Surat keterangan lunas PKB, SWDKLLJ.</p> <p>4) Kwitansi pembelian yang bermeterai cukup.</p> <p>5) Bukti hasil pemeriksaan cek fisik kendaraan bermotor.</p>
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<pre> graph TD A([Pemilik Kendaraan membawa kendaraan bermotor beserta dokumen kelengkapan (faktur dan berkas pendukung) ke bagian cek fisik]) --> B[Pemilik kendaraan bermotor menyerahkan dokumen kendaraan yang telah dilengkapi dengan blanko cek fisik] B --> C[Pemilik kendaraan bermotor membayar PNPB BPKB di loket Bank] C --> D[Pemilik kendaraan bermotor mendata kendaraannya ke bagian pajak progresif] D --> E[Pemilik Kendaraan Bermotor membayar PNPB STNK dan TNKB di loket Bank] E --> F[Pemilik kendaraan bermotor membayar pajak kendaraan] F --> G[Pemilik kendaraan bermotor menerima STNK dan SKPD di loket penyerahan] G --> H[Pemilik kendaraan bermotor menyerahkan bukti STNK dan bukti pembayaran TNKB ke loket cetak TNKB/plat] H --> I([Pemilik kendaraan bermotor menerima Plat]) </pre>

		<p>Keterangan :</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Pemilik Kendaraan membawa kendaraan bermotor beserta dokumen kelengkapan (faktur dan berkas pendukung) ke bagian cek fisik untuk digesek dan diperiksa nomor rangka dan nomor mesin masing- masing 2 lembar. b. Pemilik kendaraan bermotor menyerahkan dokumen kendaraan yang telah dilengkapi dengan blanko cek fisik ke bagian pendaftaran untuk di teliti. c. Pemilik kendaraan bermotor membayar PNPB BPKB di loket BRI. d. Pemilik kendaraan bermotor mendaftarkan kendaraannya ke bagian pajak progresif untuk menentukan jumlah kepemilikan kendaraan yang dimiliki. e. Pemilik Kendaraan Bermotor membayar PNPB STNK dan TNKB di loket BRI f. Pemilik kendaraan bermotor membayar pajak kendaraan sesuai dengan nominal yang tertera di SPPKB ke loket pembayaran/kasir. g. Pemilik kendaraan bermotor menerima STNK dan SKPD di loket penyerahan. h. Pemilik kendaraan bermotor menyerahkan bukti STNK dan bukti pembayaran TNKB ke loket cetak TNKB/plat. i. Pemilik kendaraan bermotor menerima Plat.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	60 menit/berkas.
4.	Biaya/Tarif	<ol style="list-style-type: none"> 1) Peraturan Pemerintah Nomor 60 Tahun 2016 tentang jenis dan tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak sebagai berikut : <ol style="list-style-type: none"> a) Biaya STNK untuk: <ul style="list-style-type: none"> - Roda 2 dan Roda 3 = Rp. 100.000,- - Roda 4/lebih = Rp. 200.000,- b) Biaya TNKB untuk: <ul style="list-style-type: none"> - Roda 2 dan Roda 3 = Rp. 60.000,- - Roda 4/lebih = Rp. 100.000,- c) Biaya STCK untuk: <ul style="list-style-type: none"> - Roda 2 dan Roda 3 = Rp. 25.000,- - Roda 4/lebih = Rp. 50.000,- d) Biaya BPKB untuk: <ul style="list-style-type: none"> - Roda 2 dan Roda 3 = Rp. 225.000,- - Roda 4/lebih = Rp. 375.000,- e) Penerbitan Surat Mutasi Kendaraan Luar Daerah untuk: <ul style="list-style-type: none"> - Roda 2 dan Roda 3 = Rp. 150.000,- - Roda 4/lebih = Rp. 250.000,- 2) Peraturan Menteri Keuangan Nomor 16/PMK.010/2017 sebagai berikut : <ol style="list-style-type: none"> a) Sepeda Motor di bawah 50 cc, mobil ambulans, mobil jenazah dan mobil pemadam kebakaran (Rp.3.000,-) b) Mobil Derek dan sejenisnya sebesar (Rp.23.000,-) c) Sepeda Motor, sepeda kumbang dan scooter diatas 50cc sampai 250cc, dan kendaraan bermotor roda 3 (Rp.35.000,-) d) Sepeda Motor di atas 250 cc (Rp.83.000,-) e) Pick Up / mobil barang s/d 2.400 cc, sedan, jeep, dan mobil penumpang bukan mobil angkutan umum (Rp.143.000,-)

		<p>f) Mobil penumpang angkutan umum s/d 1.600 cc (Rp.73.000,-)</p>
		<p>g) Bus dan mikrobus angkutan umum serta mobil penumpang angkutan umum lainnya diatas 1.600 cc (Rp.90.000,-)</p> <p>h) Bus dan microbus bukan angkutan umum (Rp.153.000,-)</p> <p>i) Truck, mobil tangki, mobil gandeng, mobil barang diatas 2.400 cc, truck container dan sejenisnya (Rp.163.000,-)</p> <p>3) Tarif PKB sesuai dengan Peraturan Daerah Provinsi Bali tentang Pajak Daerah.</p> <p>4) Dasar Pengenaan PKB sesuai dengan Peraturan Gubernur Bali tentang Penghitungan Dasar Pengenaan PKB/BBNKB.</p>
5.	Produk Pelayanan	<p>1) Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK).</p> <p>2) Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (TNKB).</p> <p>3) Buku Kepemilikan Kendaraan Bermotor (BPKB).</p> <p>4) Bukti Pembayaran Lunas PKB /BBNKB dan SWDKLLJ.</p> <p>5) Sticker Kartu Dana SWDKLLJ.</p>
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<p>1) Kantor bersama Samsat menyediakan loket Informasi dan Pengaduan sebagai sarana penyampaian Informasi Halo Samsat, SMS JT, Info PKB dan SMS Komplain yang dibutuhkan oleh masyarakat maupun penerima kritik, saran dan pengaduan berupa perbaikan kinerja, peningkatan pelayanan serta aspirasi yang berkembang di masyarakat berkaitan dengan pelayanan pembayaran PKB / BBNKB, Asuransi Jasa Raharja dan Identifikasi Kendaraan Bermotor.</p> <p>2) Prosedur dan Mekanisme Pengaduan, masyarakat mengajukan pengaduan yang diterima oleh petugas informasi dan pengaduan dengan menulis di buku register pengaduan yang memuat identitas dan permasalahan yang dikeluhkan/diadukan. Kemudian petugas memberikan formulir tanda bukti pengaduan yang telah dicantumkan pada waktu yang ditentukan untuk menjawab/menyelesaikan. Selanjutnya petugas informasi dan pengaduan menyampaikan permasalahan pengaduan tersebut pada masing-masing Tupoksi pimpinan sesuai dengan materi pengaduan selambat-lambatnya 14 (empatbelas) hari sejak pengaduan diterima petugas, maka penanggung jawab Tupoksi harus sudah memberi jawaban/menyelesaikan komplain yang diajukan melalui sarana komunikasi (media massa, surat menyurat).</p> <p>3) SP4N Lapor saat ini Bapenda Prov.Bali sudah terhubung dengan aplikasi www.lapor.go.id, untuk penanganan pengaduan secara online, dimana untuk pengelolaan pengaduan ditangani oleh petugas yang ditunjuk sebagai pejabat penghubung dan admin.</p>

MANUFACTURING

NO	KOMPONEN	URAIAN
7.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none">1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);2. 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 6 Tahun 2023 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja menjadi Undang-Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 41, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6856);3. Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2022 tentang Hubungan Keuangan Antara Pemerintah Pusat dan Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 4, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6757);4. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);5. Peraturan Presiden Nomor 5 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Kendaraan Bermotor (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 6);6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);7. Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 16/PMK.010/2017 tentang Besar Santunan dan Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 279);8. Peraturan Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2021 tentang Registrasi dan Identifikasi Kendaraan Bermotor (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 476);9. Peraturan Daerah Provinsi Bali Nomor 1 Tahun 2011 tentang Pajak Daerah (Lembaran Daerah Provinsi Bali Tahun 2011 Nomor 1, Tambahan Lembaran Daerah Provinsi Bali Nomor 1) sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Peraturan Daerah Provinsi Bali Nomor 9 Tahun 2019 tentang Perubahan Ketiga Atas Peraturan Daerah Provinsi Bali Nomor 1 Tahun 2011 tentang Pajak Daerah (Lembaran Daerah Provinsi Bali Tahun 2019 Nomor 9, Tambahan Lembaran Daerah Provinsi Bali Nomor 7);

		<p>10. Peraturan Gubernur Bali Nomor 23 Tahun 2017 tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Daerah Provinsi Bali Nomor 1 Tahun 2011 tentang Pajak Daerah sebagaimana telah diubah beberapa kali, terakhir dengan Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2016 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Daerah Provinsi Bali Nomor 1 Tahun 2011 tentang Pajak Daerah (Berita Daerah Provinsi Bali Tahun 2017 Nomor 23);</p> <p>11. Peraturan Gubernur Bali Nomor 71 Tahun 2022 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Perangkat Daerah di Lingkungan Pemerintah Provinsi Bali (Berita Daerah Provinsi Bali Tahun 2021 Nomor 72) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Gubernur Bali Nomor 25 Tahun 2023 tentang Perubahan Atas Peraturan Gubernur Nomor 71 Tahun 2022 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, Serta Tata Kerja Perangkat Daerah di Lingkungan Pemerintah Provinsi Bali (Berita Daerah Provinsi Bali Tahun 2023 Nomor 25);</p> <p>12. Peraturan Gubernur Nomor 72 Tahun 2022 tentang Pembentukan Unit Pelaksana Teknis Daerah di Lingkungan Pemerintah Provinsi Bali (Berita Daerah Provinsi Bali Tahun 2022 Nomor 73) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Gubernur Bali Nomor 22 Tahun 2023 tentang Perubahan Atas Peraturan Gubernur Nomor 72 Tahun 2022 tentang Pembentukan Unit Pelaksana Teknis Daerah di Lingkungan Pemerintah Provinsi Bali (Berita Daerah Provinsi Bali Tahun 2023 Nomor 22);</p>
8.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	<p>1) Gedung Kantor dengan fasilitas:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Ruang Tunggu ber-AC dan Informasi; b) Papan Informasi; c) Komputer dengan akses internet; d) Printer; e) Mesin Fax; f) Mesin Fotocopy; g) Pesawat Telepon; h) Ruang Menyusui; i) Ruang bermain anak; j) Ruang baca. <p>2) Halaman parkir;</p> <p>3) Tempat Check Fisik;</p>
		<p>4) Fasilitas yang meliputi:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Meja dan kursi Wajib Pajak; b) Ruang foto copy; c) Kamar kecil/Toilet; d) Perangkat Komputer dan Scanner; e) Genset; f) Menyediakan Layanan Lansia, Cacat dan Wanita Hamil; g) Memberikan pelayanan dengan metode FIFO; h) Sarana pengatur masuk dan keluarnya wajib pajak sehingga tertib; i) Menyediakan layar monitor atau papan informasi guna memberikan informasi kepada wajib pajak tentang status proses pendaftaran;

		j) Menyediakan papan informasi yang berisikan denah kantor (<i>Lay Out</i>), mekanisme dan prosedur, nama pejabat, besarnya biaya dan informasi lainnya.
9.	Kompetensi Pelaksana	Kompetensi petugas yang terlibat dalam proses pemberian/ penyelesaian pelayanan, telah memiliki Surat Keputusan dari Pejabat yang berwenang.
10.	Pengawasan Internal	Pengawasan oleh atasan langsung sesuai dengan tupoksi dan kewenangannya: 1. Tim Teknis/Supervisi Samsat (Tim Pembina Samsat); 2. Badan Pendapatan Daerah Provinsi Bali (Bidang Pengendalian Evaluasi); 3. POLRI (Pengawasan Fungsional/Supervisi dari Direktorat Lalu Lintas); 4. Jasa Raharja (Satuan Pengawasan Intern).
11.	Jumlah pelaksana	1) Bagian Cek Fisik : 1 orang (Polri) dan dibantu petugas lapangan. 2) Bagian Formulir : 2 orang (Polri) dan dibantu petugas bagian register. 3) Pokja Progresif : 1 (satu) orang dari Bapenda. 4) Pendaftaran dan Penetapan: - Pendaftaran: 2 (dua) orang dari Polri dan Bapenda. - Penetapan : 2 (dua) orang dari Bapenda dan Jasa Raharja. 5). Pembayaran dan Penyerahan : - Pembayaran : 3 orang dari Bank. - Penyerahan : 2 orang dari Bapenda dan Polri.
12.	Jaminan pelayanan	1) Memberikan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan (durasi waktu, tarif dan kualitas pelayanan). 2) Meningkatkan kinerja etika pelayanan publik (senyum, salam, sapa, sopan, santun). 3) Menanggapi setiap komplain dalam waktu 2x24 jam. 4) Menerima saran/masukan dari masyarakat untuk melaksanakan perbaikan secara terus menerus dan berkesinambungan. 5) Memberikan pelayanan khusus bagi lansia, ibu hamil, penyandang cacat. 6) Menyediakan tempat khusus untuk merokok.
13.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1) Memberikan kepastian hukum tentang dokumen kendaraan bermotor. 2) Memberikan kelancaran dalam pelayanan klaim asuransi maksimum 6 hari kerja. 3) Memberikan keamanan dan kenyamanan di lingkungan KB Samsat. 4) Bebas dari gangguan calo/perantara. 5) Memberikan kepastian tarif PKB, BBNKB, SWDKLLJ dan PNBP.
14	Evaluasi kinerja Pelaksana	1) Pertemuan rutin segenap anggota Samsat setiap 1 bulan sekali untuk evaluasi penyelenggaraan pelayanan. 2) Supervisi secara berkala setahun 4 kali oleh Tim Teknis Samsat. 3) Evaluasi oleh Tim Pembina Samsat Provinsi Bali setiap 6 bulan sekali. 4) Melaporkan poin 1, 2, dan 3 ke atasan langsung masing-masing.

3. PENDAFTARAN KENDARAAN BERMOTOR WARISAN DAN/ATAU HIBAH

SERVICE DELIVERY

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	<p>1) Identitas diri:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Perorangan : Identitas diri yang sah (KTP/Pasport) dan bagi yang berhalangan melampirkan Surat Kuasa bermeterai cukup; b) Badan Hukum : Salinan Akte Pendirian, Keterangan Domisili, Surat Kuasa bermeterai cukup ditanda tangani oleh pimpinan dan dibubuhi cap Badan Hukum yang bersangkutan; c) Instansi Pemerintah (termasuk BUMN dan BUMD): Surat Tugas/ Surat Kuasa bermeterai cukup dan ditanda tangani oleh pimpinan serta dibubuhi cap instansi yang bersangkutan. <p>2) Surat Keterangan Kematian dan Persetujuan Ahli Waris/Akte Notaris/Keputusan Pengadilan Negeri/Pengadilan Agama atau Surat Keterangan Waris dari Kecamatan;</p> <p>3) Surat keterangan lunas pajak;</p> <p>4) Cek Fisik;</p> <p>5) STNKB dan BPKB.</p>
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<pre> graph TD A([Pemilik Kendaraan membawa kendaraan bermotor beserta dokumen kelengkapan (faktur dan berkas pendukung)]) --> B[Pemilik kendaraan bermotor menyerahkan dokumen kendaraan yang telah dilengkapi dengan blanko cek fisik] B --> C[Pemilik kendaraan bermotor membayar PNPB BPKB di loket Bank.] C --> D[Pemilik kendaraan bermotor mendata kendaraannya ke bagian pajak progresif] D --> E[Pemilik Kendaraan Bermotor membayar PNPB STNK dan TNKB di loket Bank] E --> F[Pemilik kendaraan bermotor membayar pajak kendaraan] F --> G[Pemilik kendaraan bermotor menerima STNK dan SKPD di loket penyerahan] G --> H[Pemilik kendaraan bermotor menyerahkan bukti STNK dan bukti pembayaran TNKB ke loket cetak TNKB/plat] H --> I([Pemilik kendaraan bermotor menerima Plat]) </pre> <p>The flowchart illustrates the service delivery process for motor vehicle registration. It begins with the owner bringing the vehicle and documents. The process then involves submitting documents, paying taxes at the bank, reporting to the tax department, paying taxes at the bank, paying vehicle taxes, receiving the STNK and SKPD, and finally submitting proof of payment to receive the license plate.</p>

		<p>Keterangan :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Pemilik Kendaraan membawa kendaraan bermotor beserta dokumen kelengkapan (faktur dan berkas pendukung) ke bagian cek fisik untuk digesek dan diperiksa nomor rangka dan nomor mesin masing-masing 2 lembar. 2) Pemilik kendaraan bermotor menyerahkan dokumen kendaraan yang telah dilengkapi dengan blanko cek fisik ke bagian pendaftaran untuk di teliti. 3) Pemilik kendaraan bermotor membayar PNBP BPKB di loket BRI. 4) Pemilik kendaraan bermotor mendata kendaraannya ke bagian pajak progresif untuk menentukan jumlah kepemilikan kendaraan yang dimiliki. 5) Pemilik Kendaraan Bermotor membayar PNBP STNK dan TNKB di loket BRI 6) Pemilik kendaraan bermotor membayar pajak kendaraan sesuai dengan nominal yang tertera di SPPKB ke loket pembayaran/kasir. 7) Pemilik kendaraan bermotor menerima STNK dan SKPD di loket penyerahan. 8) Pemilik kendaraan bermotor menyerahkan bukti STNK dan bukti pembayaran TNKB ke loket cetak TNKB/plat. 9) Pemilik kendaraan bermotor menerima Plat.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	60 menit/berkas
4.	Biaya/Tarif	<ol style="list-style-type: none"> 1) Peraturan Pemerintah Nomor 60 Tahun 2016 tentang jenis dan tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak sebagai berikut: <ol style="list-style-type: none"> a) Biaya STNK untuk : <ul style="list-style-type: none"> • Roda 2 dan Roda 3 = Rp. 100.000,- • Roda 4 / lebih = Rp. 200.000,- b) Biaya TNKB untuk : <ul style="list-style-type: none"> • Roda 2 dan Roda 3 = Rp. 60.000,- • Roda 4 / lebih = Rp. 100.000,- c) Biaya STCK untuk : <ul style="list-style-type: none"> • Roda 2 dan Roda 3 = Rp. 25.000,- • Roda 4/ lebih = Rp. 50.000,- d) Biaya BPKB untuk : <ul style="list-style-type: none"> • Roda 2 dan Roda 3 = Rp. 225.000,- • Roda 4 / lebih = Rp. 375.000,- e) Penerbitan Surat Mutasi Kendaraan Luar Daerah untuk : <ul style="list-style-type: none"> • Roda 2 dan Roda 3 = Rp. 150.000,- • Roda 4/ lebih = Rp. 250.000,- 2) Peraturan Menteri Keuangan Nomor 16/PMK.010/2017 sebagai berikut: <ol style="list-style-type: none"> a) Sepeda Motor di bawah 50 cc, mobil ambulans, mobil jenazah dan mobil pemadam kebakaran (Rp.3.000,-) b) Mobil Derek dan sejenisnya sebesar (Rp.23.000,-) c) Sepeda Motor, sepeda kumbang dan scooter diatas 50cc sampai 250cc, dan kendaraan bermotor roda 3 (Rp.35.000,-) d) Sepeda Motor diatas 250 cc (Rp.83.000,-) e) Pick Up / mobil barang s/d 2.400 cc, sedan, jeep, dan mobil penumpang bukan mobil angkutan umum (Rp.143.000,-) f) Mobil penumpang angkutan umum s/d 1.600 cc (Rp.73.000,-) g) Bus dan mikrobus angkutan umum serta mobil

		<p>penumpang angkutan umum lainnya diatas 1.600 cc (Rp.90.000,-)</p> <p>h) Bus dan microbus bukan angkutan umum (Rp.153.000,-)</p> <p>i) Truck, mobil tangki, mobil gandeng, mobil barang diatas 2.400 cc, truck container dan sejenisnya (Rp.163.000,-)</p> <p>3) Tarif Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB):</p> <p>a) Pajak Kendaraan Bermotor (PKB):</p> <ul style="list-style-type: none"> • 1% untuk kendaraan bermotor umum; • 0,5% untuk kendaraan bermotor Pemerintah, TNI/Polri; • 0,2% untuk kendaraan bermotor alat-alat berat & alat-alat besar; <p>b) Pajak Progresif untuk kendaraan penumpang roda 2 pribadi:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 1,5% untuk kepemilikan pertama; • 2% untuk kepemilikan kedua; • 2,5% untuk kepemilikan ketiga; • 3% untuk kepemilikan keempat; • 3,5% untuk kepemilikan kelima; <p>c) Pajak Progresif untuk kendaraan penumpang roda 4 pribadi:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 1,75% untuk kepemilikan pertama; • 3% untuk kepemilikan kedua; • 4,5% untuk kepemilikan ketiga; • 5% untuk kepemilikan keempat; • 7,5% untuk kepemilikan kelima; <p>d) Kendaraan Bermotor milik Badan, TNI/POLRI, Pemerintah Pusat, Pemerintah Provinsi dan Pemerintah Kabupaten/Kota tidak dikenakan tarif Progresif.</p> <p>e) Kepemilikan kendaraan bermotor didasarkan pada nama dan/atau alamat yang sama dalam satu keluarga yang dibuktikan dalam satu Kartu Keluarga (KK).</p> <p>4). Tarif Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB) :</p> <p>a) Tarif pajak BBNKB atas penyerahan kepemilikan kendaraan bermotor pertama ditetapkan sebesar 15% (lima belas persen)</p> <p>b) Tarif Pajak BBNKB atas penyerahan kepemilikan kendaraan bermotor kedua dan selanjutnya ditetapkan sebesar 1% (satu persen)</p> <p>c) Tarif pajak BBNKB atas penyerahan kepemilikan kendaraan bermotor karena warisan dalam satu keluarga sesuai dengan nomor kartu keluarga ditetapkan sebesar 0% (nol persen)</p> <p>d) Tarif Pajak BBNKB khusus untuk kepemilikan kendaraan bermotor alat berat yang tidak menggunakan jalan umum ditetapkan sebagai berikut:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Penyerahan kepemilikan kendaraan bermotor pertama sebesar 0,75% (nol koma tujuh puluh lima persen) - Penyerahan kepemilikan kendaraan bermotor kedua dan seterusnya sebesar 0,075% (nol koma nol tujuh puluh lima persen) - Penyerahan kepemilikan kendaraan bermotor
--	--	--

		karena warisan sebesar 0,075% (nol koma nol tujuh puluh lima persen)
5.	Produk Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1) Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK). 2) Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (TNKB). 3) Bukti Pembayaran Lunas PKB/BBNKB dan SWDKLLJ. 4) Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB). 5) Sticker Kartu Dana SWDKLLJ.
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1) Kantor bersama Samsat menyediakan loket Informasi dan Pengaduan sebagai sarana penyampaian Informasi Halo Samsat, SMS JT, Info PKB dan SMS Komplain yang dibutuhkan oleh masyarakat maupun penerima kritik, saran dan pengaduan berupa perbaikan kinerja, peningkatan pelayanan serta aspirasi yang berkembang di masyarakat berkaitan dengan pelayanan pembayaran PKB / BBNKB, Asuransi Jasa Raharja dan Identifikasi Kendaraan Bermotor. 2) Prosedur dan Mekanisme Pengaduan, masyarakat mengajukan pengaduan yang diterima oleh petugas informasi dan pengaduan dengan menulis di buku register pengaduan yang memuat identitas dan permasalahan yang dikeluhkan/ diadukan. Kemudian petugas memberikan formulir tanda bukti pengaduan yang telah dicantumkan pada waktu yang ditentukan untuk menjawab/menyelesaikan. Selanjutnya petugas informasi dan pengaduan menyampaikan permasalahan pengaduan tersebut pada masing- masing Tupoksi pimpinan sesuai dengan materi pengaduan selambat-lambatnya 14 (empatbelas) hari sejak pengaduan diterima petugas, maka penanggung jawab Tupoksi harus sudah memberi jawaban/menyelesaikan komplain yang diajukan melalui sarana komunikasi (media massa, surat menyurat). 3) SP4N Lapor saat ini Bapenda Prov.Bali sudah terhubung dengan aplikasi www.lapor.go.id, untuk penanganan pengaduan secara online, dimana untuk pengelolaan pengaduan ditangani oleh petugas yang ditunjuk sebagai pejabat penghubung dan admin.

MANUFACTURING

NO	KOMPONEN	URAIAN
7.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038); 2. 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 6 Tahun 2023 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja menjadi Undang-Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 41, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6856);

		<ol style="list-style-type: none">3. Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2022 tentang Hubungan Keuangan Antara Pemerintah Pusat dan Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 4, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6757);4. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);5. Peraturan Presiden Nomor 5 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Kendaraan Bermotor (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 6);6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);7. Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 16/PMK.010/2017 tentang Besar Santunan dan Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 279);8. Peraturan Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2021 tentang Registrasi dan Identifikasi Kendaraan Bermotor (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 476);9. Peraturan Daerah Provinsi Bali Nomor 1 Tahun 2011 tentang Pajak Daerah (Lembaran Daerah Provinsi Bali Tahun 2011 Nomor 1, Tambahan Lembaran Daerah Provinsi Bali Nomor 1) sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Peraturan Daerah Provinsi Bali Nomor 9 Tahun 2019 tentang Perubahan Ketiga Atas Peraturan Daerah Provinsi Bali Nomor 1 Tahun 2011 tentang Pajak Daerah (Lembaran Daerah Provinsi Bali Tahun 2019 Nomor 9, Tambahan Lembaran Daerah Provinsi Bali Nomor 7);10. Peraturan Gubernur Bali Nomor 23 Tahun 2017 tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Daerah Provinsi Bali Nomor 1 Tahun 2011 tentang Pajak Daerah sebagaimana telah diubah beberapa kali, terakhir dengan Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2016 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Daerah Provinsi Bali Nomor 1 Tahun 2011 tentang Pajak Daerah (Berita Daerah Provinsi Bali Tahun 2017 Nomor 23);11. Peraturan Gubernur Bali Nomor 71 Tahun 2022 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Perangkat Daerah di Lingkungan Pemerintah Provinsi Bali (Berita Daerah Provinsi Bali Tahun 2021 Nomor 72) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Gubernur Bali Nomor 25 Tahun 2023 tentang Perubahan Atas Peraturan Gubernur Nomor 71 Tahun 2022 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, Serta Tata Kerja Perangkat Daerah di Lingkungan Pemerintah Provinsi Bali (Berita Daerah Provinsi Bali Tahun 2023 Nomor 25);12. Peraturan Gubernur Nomor 72 Tahun 2022 tentang Pembentukan Unit Pelaksana Teknis Daerah di Lingkungan Pemerintah Provinsi Bali (Berita Daerah Provinsi Bali Tahun 2022 Nomor 73) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Gubernur Bali Nomor
--	--	--

		22 Tahun 2023 tentang Perubahan Atas Peraturan Gubernur Nomor 72 Tahun 2022 tentang Pembentukan Unit Pelaksana Teknis Daerah di Lingkungan Pemerintah Provinsi Bali (Berita Daerah Provinsi Bali Tahun 2023 Nomor 22);
8.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1) Gedung Kantor dengan fasilitas: <ol style="list-style-type: none"> a) Ruang Tunggu ber-AC dan Informasi; b) Papan Informasi; c) Komputer dengan akses internet; d) Printer; e) Mesin Fax; f) Mesin Fotocopy; g) Pesawat Telepon; h) Ruang Menyusui; i) Ruang bermain anak; j) Ruang baca. 2) Halaman parkir; 3) Tempat Check Fisik; 4) Fasilitas yang meliputi: <ol style="list-style-type: none"> a) Meja dan kursi Wajib Pajak; b) Ruang foto copy; c) Kamar kecil/Toilet; d) Perangkat Komputer dan Scanner; e) Genset; f) Menyediakan Layanan Lansia, Cacat dan Wanita Hamil; g) Memberikan pelayanan dengan metode FIFO; h) Sarana pengatur masuk dan keluarnya wajib pajak sehingga tertib; i) Menyediakan layar monitor atau papan informasi guna memberikan informasi kepada wajib pajak tentang status proses pendaftaran; j) Menyediakan papan informasi yang berisikan denah kantor (<i>Lay Out</i>), mekanisme dan prosedur, nama pejabat, besarnya biaya dan informasi lainnya.
9.	Kompetensi Pelaksana	Kompetensi petugas yang terlibat dalam proses pemberian/ penyelesaian pelayanan, telah memiliki Surat Keputusan dari Pejabat yang berwenang.
10.	Pengawasan Internal	<p>Pengawasan oleh atasan langsung sesuai dengan tupoksi dan kewenangannya:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tim Teknis/Supervisi Samsat (Tim Pembina Samsat); 2. Badan Pendapatan Daerah Provinsi Bali (Bidang Pengendalian Evaluasi); 3. POLRI (Pengawasan Fungsional/Supervisi dari Direktorat Lalu Lintas); 4. Jasa Raharja (Satuan Pengawasan Intern).
11.	Jumlah pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1) Bagian Cek Fisik : 1 orang(Polri) dan dibantu petugas lapangan. 2) Bagian Formulir : 2 orang (Polri) dan dibantu petugas bagian register. 3) Pendaftaran dan Penetapan: <ul style="list-style-type: none"> • Pendaftaran : 2 (dua) orang dari Polri dan Bapenda. • Penetapan : 2 (dua) orang dari Bapenda dan Jasa Raharja. 4) Pembayaran dan Penyerahan: <ul style="list-style-type: none"> • Pembayaran : 3 (tiga) orang dari Bank. • Penyerahan : 2 (dua) orang dari Bapenda dan Polri.

12.	Jaminan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1) Memberikan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan (durasi waktu, tarif dan kualitas pelayanan). 2) Meningkatkan kinerja etika pelayanan publik (senyum, salam, sapa, sopan, santun). 3) Menanggapi setiap komplain dalam waktu 2x24 jam. 4) Menerima saran/masukan dari masyarakat untuk melaksanakan perbaikan secara terus menerus dan berkesinambungan. 5) Memberikan pelayanan khusus bagi lansia, ibu hamil, penyandang cacat. 6) Memberikan pelayanan siap antar dokumen ke rumah wajib pajak, apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan standar pelayanan. 7) Menyediakan tempat khusus untuk merokok.
13.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1) Memberikan kepastian hukum tentang dokumen kendaraan bermotor. 2) Memberikan kelancaran dalam pelayanan klaim asuransi maksimum 6 hari kerja. 3) Memberikan keamanan dan kenyamanan di lingkungan KB Samsat. 4) Bebas dari gangguan calo/perantara. 5) Memberikan kepastian tarif PKB, BBNKB, SWDKLLJ dan PNPB.
14.	Evaluasi kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1) Pertemuan rutin segenap anggota Samsat setiap 1 bulan sekali untuk evaluasi penyelenggaraan pelayanan. 2) Supervisi secara berkala setahun 4 kali oleh Tim Teknis Samsat. 3) Evaluasi oleh Tim Pembina Samsat Provinsi Bali setiap 6 bulan sekali. 4) Melaporkan poin 1, 2, dan 3 ke atasan langsung masing-masing.

4. PENDAFTARAN MUTASI MASUK KENDARAAN BERMOTOR ANTAR SAMSAT

SERVICE DELIVERY

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	<p>1) Identitas diri:</p> <p>a) Perorangan: Identitas diri yang sah (KTP/Pasport) dan bagi yang berhalangan melampirkan Surat Kuasa bermeterai cukup;</p> <p>b) Badan Hukum: Salinan Akte Pendirian, Keterangan Domisili, Surat Kuasa bermeterai cukup ditanda tangani oleh pimpinan dan dibubuhi cap Badan Hukum yang bersangkutan;</p> <p>c) Instansi Pemerintah (termasuk BUMN dan BUMD): Surat Tugas/ Surat Kuasa bermeterai cukup dan ditanda tangani oleh pimpinan serta dibubuhi cap instansi yang bersangkutan.</p> <p>2) Surat Keterangan Mutasi Keluar dari Kepolisian Daerah Asal;</p> <p>3) Surat Keterangan Fiskal (SKF);</p> <p>4) Hasil pemeriksaan cek fisik kendaraan bermotor.</p>
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<pre> graph TD A([Pemilik Kendaraan membawa daraan bermotor beserta dokum selengkapan (faktur dan berkas pendukung)]) --> B[Pemilik kendaraan bermotor menyerahkan dokumen kendaraan yang telah dilengkapi dengan blanko cek fisik] B --> C[Pemilik kendaraan bermotor membayar PPNBP BPKB di loket Bank.] C --> D[Pemilik kendaraan bermotor mendata kendaraannya ke bagian pajak progresif] D --> E[Pemilik Kendaraan Bermotor membayar PPNBP STNK dan TNKB di loket Bank] E --> F[Pemilik kendaraan bermotor membayar pajak kendaraan] F --> G[Pemilik kendaraan bermotor menerima STNK dan SKPD di loket penyerahan] G --> H[Pemilik kendaraan bermotor menyerahkan bukti STNK dan bukti pembayaran TNKB ke loket cetak TNKB/plat.] H --> I([Pemilik kendaraan bermotor menerima plat]) </pre>

2.		<p>Keterangan :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Pemilik Kendaraan membawa kendaraan bermotor beserta dokumen kelengkapan (faktur dan berkas pendukung) ke bagian cek fisik untuk digesek dan diperiksa nomor rangka dan nomor mesin masing-masing 2 lembar. 2) Pemilik kendaraan bermotor menyerahkan dokumen kendaraan yang telah dilengkapi dengan blanko cek fisik ke bagian pendaftaran untuk di teliti. 3) Pemilik kendaraan bermotor membayar PNBPN BPKB di loket BRI. 4) Pemilik kendaraan bermotor mendaftarkan kendaraannya ke bagian pajak progresif untuk menentukan jumlah kepemilikan kendaraan yang dimiliki. 5) Pemilik Kendaraan Bermotor membayar PNBPN STNK dan TNKB di loket BRI 6) Pemilik kendaraan bermotor membayar pajak kendaraan sesuai dengan nominal yang tertera di SPPKB ke loket pembayaran/kasir. 7) Pemilik kendaraan bermotor menerima STNK dan SKPD di loket penyerahan. 8) Pemilik kendaraan bermotor menyerahkan bukti STNK dan bukti pembayaran TNKB ke loket cetak TNKB/plat. 9) Pemilik kendaraan bermotor menerima plat.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	60 menit/berkas
4.	Biaya/Tarif	<ol style="list-style-type: none"> 1) Jenis dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku Pada Kepolisian Negara Republik Indonesia: <ol style="list-style-type: none"> a) Biaya STNK roda 4/lebih Rp. 200.000,- b) Biaya STNK roda 2 & 3 Rp. 100.000,- c) Biaya TNKB roda 4 Rp. 100.000,- d) Biaya TNKB roda 2 & 3 Rp. 60.000,- e) BPKB Baru <ol style="list-style-type: none"> 1. Roda 4 Rp. 375.000,- 2. Roda 2 & 3 Rp. 225.000,- 2) Peraturan Menteri Keuangan Nomor 16/PMK.010/2017 sebagai berikut: <ol style="list-style-type: none"> a) Sepeda Motor di bawah 50 cc, mobil ambulans, mobil jenazah dan mobil pemadam kebakaran (Rp.3.000,-) b) Mobil Dereg dan sejenisnya sebesar (Rp.23.000) c) Sepeda Motor, sepeda kumbang dan scooter diatas 50cc sampai 250cc, dan kendaraan bermotor roda 3 (Rp.35.000,-) d) Sepeda Motor diatas 250 cc (Rp.83.000,-) e) Pick Up / mobil barang s/d 2.400 cc, sedan, jeep, dan mobil penumpang bukan mobil angkutan umum (Rp.143.000,-) f) Mobil penumpang angkutan umum s/d 1.600 cc (Rp.73.000,-) g) Bus dan mikrobus angkutan umum serta mobil penumpang angkutan umum lainnya diatas 1.600 cc (Rp.90.000,-) h) Bus dan microbus bukan angkutan umum (Rp.153.000,-) i) Truck, mobil tangki, mobil gandeng, mobil barang diatas 2.400 cc, truck container dan sejenisnya (Rp.163.000,-) 3) Tarif PKB sesuai dengan Peraturan Daerah Provinsi Bali tentang Pajak Daerah.

		<p>4) Dasar pengenaan PKB sesuai dengan penghitungan dasar pengenaan PKB/BBNKB.</p> <p>a) Pajak Kendaraan Bermotor (PKB):</p> <ul style="list-style-type: none"> - 1% untuk kendaraan bermotor umum; - 0,5% untuk kendaraan bermotor Pemerintah, TNI/Polri; - 0,2% untuk kendaraan bermotor alat-alat berat & alat-alat besar. <p>b) Pajak Progresif untuk kendaraan penumpang roda 2 pribadi:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 1,5% untuk kepemilikan pertama; - 2% untuk kepemilikan kedua; - 2,5% untuk kepemilikan ketiga; - 3% untuk kepemilikan keempat; - 3,5% untuk kepemilikan kelima dan seterusnya. <p>c) Pajak Progresif untuk kendaraan penumpang roda 4 pribadi :</p> <ul style="list-style-type: none"> - 1,75% untuk kepemilikan pertama; - 3% untuk kepemilikan kedua; - 4,5% untuk kepemilikan ketiga; - 5% untuk kepemilikan keempat; - 7,5% untuk kepemilikan kelima dan seterusnya; <p>d) Kendaraan Bermotor milik Badan, TNI/POLRI, Pemerintah Pusat, Pemerintah Provinsi dan Pemerintah Kabupaten/Kota tidak dikenakan tarif Progresif.</p> <p>e) Kepemilikan kendaraan bermotor didasarkan pada nama dan/atau alamat yang sama dalam satu keluarga yang dibuktikan dalam satu Kartu Keluarga (KK).</p>
		<p>f) Tarif Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB):</p> <ul style="list-style-type: none"> - Tarif pajak BBNKB atas penyerahan kepemilikan kendaraan bermotor pertama ditetapkan sebesar 15% (lima belas persen); - Tarif Pajak BBNKB atas penyerahan kepemilikan kendaraan bermotor kedua dan selanjutnya ditetapkan sebesar 1% (satu persen); - Tarif pajak BBNKB atas penyerahan kepemilikan kendaraan bermotor karena warisan dalam satu keluarga sesuai dengan nomor kartu keluarga ditetapkan sebesar 0% (nol persen); - Tarif Pajak BBNKB khusus untuk kepemilikan kendaraan bermotor alat berat yang tidak menggunakan jalan umum ditetapkan sebagai berikut: <ul style="list-style-type: none"> a. Penyerahan kepemilikan kendaraan bermotor pertama sebesar 0,75% (nol koma tujuh puluh lima persen) b. Penyerahan kepemilikan kendaraan bermotor kedua dan seterusnya sebesar 0,075% (nol koma nol tujuh puluh lima persen) c. Penyerahan kepemilikan kendaraan bermotor karena warisan sebesar 0,075% (nol koma nol tujuh puluh lima persen)

5.	Produk Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1) Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK). 2) Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (TNKB). 3) Buku Kepemilikan Kendaraan Bermotor (BPKB). 4) Bukti Pembayaran Lunas PKB /BBNKB dan SWDKLLJ. 5) Sticker Kartu Dana SWDKLLJ.
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1) Kantor bersama Samsat menyediakan loket Informasi dan Pengaduan sebagai sarana penyampaian Informasi Halo Samsat, SMS JT, Info PKB dan SMS Komplain yang dibutuhkan oleh masyarakat maupun penerima kritik, saran dan pengaduan berupa perbaikan kinerja, peningkatan pelayanan serta aspirasi yang berkembang di masyarakat berkaitan dengan pelayanan pembayaran PKB / BBNKB, Asuransi Jasa Raharja dan Identifikasi Kendaraan Bermotor. 2) Prosedur dan Mekanisme Pengaduan, masyarakat mengajukan pengaduan yang diterima oleh petugas informasi dan pengaduan dengan menulis di buku register pengaduan yang memuat identitas dan permasalahan yang dikeluhkan/ diadukan. Kemudian petugas memberikan formulir tanda bukti pengaduan yang telah dicantumkan pada waktu yang ditentukan untuk menjawab/menyelesaikan. Selanjutnya petugas informasi dan pengaduan menyampaikan permasalahan pengaduan tersebut pada masing-masing Tupoksi pimpinan sesuai dengan materi pengaduan selambat-lambatnya 14 (empatbelas) hari sejak pengaduan diterima petugas, maka penanggung jawab Tupoksi harus sudah memberi jawaban/menyelesaikan komplain yang diajukan melalui sarana komunikasi (media massa, surat menyurat). 3) SP4N Lapor saat ini Bapenda Prov.Bali sudah terhubung dengan aplikasi www.lapor.go.id, untuk penanganan pengaduan secara online, dimana untuk pengelolaan pengaduan ditangani oleh petugas yang ditunjuk sebagai pejabat penghubung dan admin.

MANUFACTURING

NO	KOMPONEN	URAIAN
7.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038); 2. 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 6 Tahun 2023 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja menjadi Undang-Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 41, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6856);

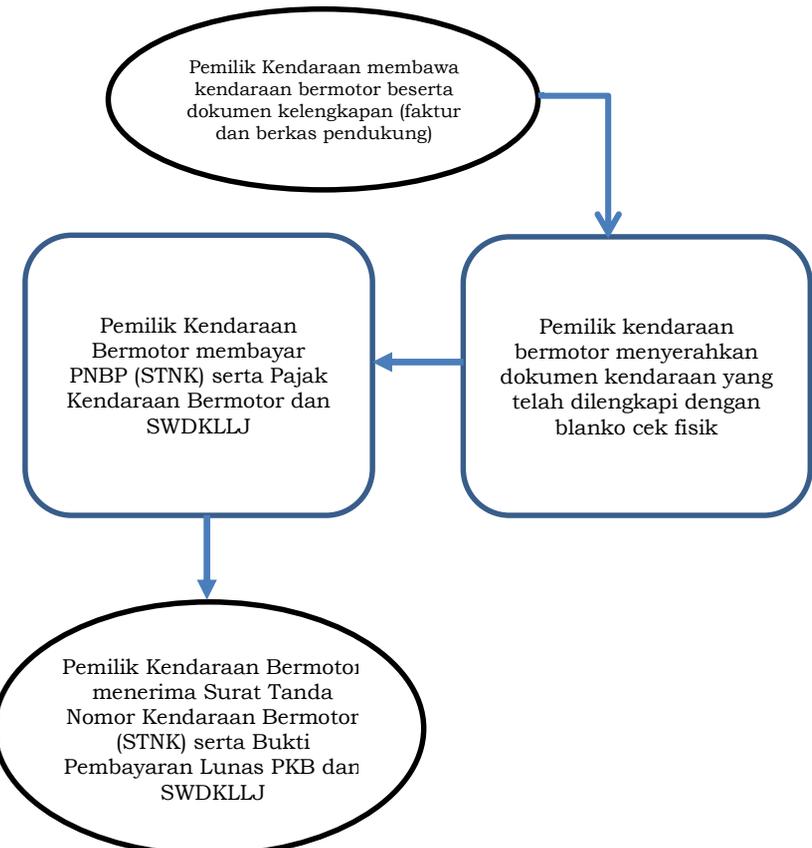
	<ol style="list-style-type: none">3. Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2022 tentang Hubungan Keuangan Antara Pemerintah Pusat dan Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 4, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6757);4. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);5. Peraturan Presiden Nomor 5 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Kendaraan Bermotor (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 6);6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);7. Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 16/PMK.010/2017 tentang Besar Santunan dan Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 279);8. Peraturan Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2021 tentang Registrasi dan Identifikasi Kendaraan Bermotor (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 476);9. Peraturan Daerah Provinsi Bali Nomor 1 Tahun 2011 tentang Pajak Daerah (Lembaran Daerah Provinsi Bali Tahun 2011 Nomor 1, Tambahan Lembaran Daerah Provinsi Bali Nomor 1) sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Peraturan Daerah Provinsi Bali Nomor 9 Tahun 2019 tentang Perubahan Ketiga Atas Peraturan Daerah Provinsi Bali Nomor 1 Tahun 2011 tentang Pajak Daerah (Lembaran Daerah Provinsi Bali Tahun 2019 Nomor 9, Tambahan Lembaran Daerah Provinsi Bali Nomor 7);10. Peraturan Gubernur Bali Nomor 23 Tahun 2017 tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Daerah Provinsi Bali Nomor 1 Tahun 2011 tentang Pajak Daerah sebagaimana telah diubah beberapa kali, terakhir dengan Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2016 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Daerah Provinsi Bali Nomor 1 Tahun 2011 tentang Pajak Daerah (Berita Daerah Provinsi Bali Tahun 2017 Nomor 23);11. Peraturan Gubernur Bali Nomor 71 Tahun 2022 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Perangkat Daerah di Lingkungan Pemerintah Provinsi Bali (Berita Daerah Provinsi Bali Tahun 2021 Nomor 72) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Gubernur Bali Nomor 25 Tahun 2023 tentang Perubahan Atas Peraturan Gubernur Nomor 71 Tahun 2022 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, Serta Tata Kerja Perangkat Daerah di Lingkungan Pemerintah Provinsi Bali (Berita Daerah Provinsi Bali Tahun 2023 Nomor 25);
--	---

		12. Peraturan Gubernur Nomor 72 Tahun 2022 tentang Pembentukan Unit Pelaksana Teknis Daerah di Lingkungan Pemerintah Provinsi Bali (Berita Daerah Provinsi Bali Tahun 2022 Nomor 73) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Gubernur Bali Nomor 22 Tahun 2023 tentang Perubahan Atas Peraturan Gubernur Nomor 72 Tahun 2022 tentang Pembentukan Unit Pelaksana Teknis Daerah di Lingkungan Pemerintah Provinsi Bali (Berita Daerah Provinsi Bali Tahun 2023 Nomor 22);
8.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1) Gedung Kantor dengan fasilitas: <ol style="list-style-type: none"> a) Ruang Tunggu ber-AC dan Informasi; b) Papan Informasi; c) Komputer dengan akses internet; d) Printer; e) Mesin Fax; f) Mesin Fotocopy; g) Pesawat Telepon; h) Ruang Menyusui; i) Ruang bermain anak; j) Ruang baca. 2) Halaman parkir; 3) Tempat Check Fisik; 4) Fasilitas yang meliputi: <ol style="list-style-type: none"> a) Meja dan kursi Wajib Pajak; b) Ruang foto copy; c) Kamar kecil/Toilet; d) Perangkat Komputer dan Scanner; e) Genset; f) Menyediakan Layanan Lansia, Cacat dan Wanita Hamil; g) Memberikan pelayanan dengan metode FIFO; h) Sarana pengatur masuk dan keluarnya wajib pajak sehingga tertib; i) Menyediakan layar monitor atau papan informasi guna memberikan informasi kepada wajib pajak tentang status proses pendaftaran; j) Menyediakan papan informasi yang berisikan denah kantor (<i>Lay Out</i>), mekanisme dan prosedur, nama pejabat, besarnya biaya dan informasi lainnya.
9.	Kompetensi Pelaksana	Kompetensi petugas yang terlibat dalam proses pemberian/ penyelesaian pelayanan, telah memiliki Surat Keputusan dari Pejabat yang berwenang.
10.	Pengawasan Internal	<p>Pengawasan oleh atasan langsung sesuai dengan tupoksi dan kewenangannya:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tim Teknis/Supervisi Samsat (Tim Pembina Samsat); 2. Badan Pendapatan Daerah Provinsi Bali (Bidang Pengendalian Evaluasi); 3. POLRI (Pengawasan Fungsional/Supervisi dari Direktorat Lalu Lintas); 4. Jasa Raharja (Satuan Pengawasan Intern).

11.	Jumlah pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1) Bagian Cek Fisik : 1 orang(Polri) dan dibantu petugas lapangan. 2) Bagian Formulir : 2 orang (Polri) dan dibantu petugas bagian register. 3) Pokja Progresif : 1 (satu) orang dari Bapenda. 4) Pendaftaran dan Penetapan: <ul style="list-style-type: none"> • Pendaftaran : 2 (dua) orang dari Polri dan Bapenda. 5) Penetapan : 2 (dua) orang dari Bapenda dan Jasa Raharja. 6) Pembayaran dan Penyerahan : <ul style="list-style-type: none"> • Pembayaran : 3 (tiga) orang dari Bank. • Penyerahan : 2 (dua) orang dari Bapenda dan Polri.
12.	Jaminan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1) Memberikan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan (durasi waktu, tarif dan kualitas pelayanan). 2) Meningkatkan kinerja etika pelayanan publik (senyum, salam, sapa, sopan, santun). 3) Menanggapi setiap komplain dalam waktu 2x24 jam. 4) Menerima saran/masukan dari masyarakat untuk melaksanakan perbaikan secara terus menerus dan berkesinambungan. 5) Memberikan pelayanan khusus bagi lansia, ibu hamil, penyandang cacat. 6) Memberikan pelayanan siap antar dokumen ke rumah wajib pajak, apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan standar pelayanan. 7) Menyediakan tempat khusus untuk merokok.
13.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1) Memberikan kepastian hukum tentang dokumen kendaraan bermotor. 2) Memberikan kelancaran dalam pelayanan klaim asuransi maksimum 6 hari kerja. 3) Memberikan keamanan dan kenyamanan di lingkungan KB Samsat. 4) Bebas dari gangguan calo/perantara. 5) Memberikan kepastian tarif PKB, BBNKB, SWDKLLJ dan PNBK.
14.	Evaluasi kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1) Pertemuan rutin segenap anggota Samsat setiap 1 bulan sekali untuk evaluasi penyelenggaraan pelayanan. 2) Supervisi secara berkala setahun 4 kali oleh Tim Teknis Samsat. 3) Evaluasi oleh Tim Pembina Samsat Provinsi Bali setiap 6 bulan sekali. 4) Melaporkan poin 1, 2, dan 3 ke atasan langsung masing-masing.

5. PENDAFTARAN KENDARAAAN BERMOTOR STNK RUSAK/HILANG

SERVICE DELIVERY

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	<p>1) Identitas diri</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Perorangan : Identitas diri yang sah (KTP/Pasport) dan bagi yang berhalangan melampirkan Surat Kuasa bermeterai cukup; b) Badan Hukum : Salinan Akte Pendirian, Keterangan Domisili, Surat Kuasa bermeterai cukup ditanda tangani oleh pimpinan dan dibubuhi cap Badan Hukum yang bersangkutan; c) Instansi Pemerintah (termasuk BUMN dan BUMD): Surat Tugas/ Surat Kuasa bermeterai cukup dan ditanda tangani oleh pimpinan serta dibubuhi cap instansi yang bersangkutan. <p>2) BPKB asli;</p> <p>3) Cek Fisik;</p> <p>4) Surat Tanda Penerimaan Laporan Kehilangan dari Kepolisian;</p> <p>5) Laporan Kemajuan / BAP dari Satreskrim;</p> <p>6) Bukti penyiaran dari Media Cetak dan Elektronik;</p> <p>7) Surat keterangan rekomendasi dari Satlantas setempat yang menyebutkan tidak terlibat lakalantas maupun pelanggaran;</p> <p>8) Untuk STNK rusak dan masih terbaca cukup melampirkan surat pernyataan pemilik dengan bermeterai cukup.</p>
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	 <pre> graph TD A([Pemilik Kendaraan membawa kendaraan bermotor beserta dokumen kelengkapan (faktur dan berkas pendukung)]) --> B[Pemilik kendaraan bermotor menyerahkan dokumen kendaraan yang telah dilengkapi dengan blanko cek fisik] B --> C[Pemilik Kendaraan Bermotor membayar PNPB (STNK) serta Pajak Kendaraan Bermotor dan SWDKLLJ] C --> D([Pemilik Kendaraan Bermotor menerima Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (STNK) serta Bukti Pembayaran Lunas PKB dan SWDKLLJ]) </pre> <p>The flowchart illustrates the process flow for damaged/lost vehicle registration. It starts with the vehicle owner bringing the vehicle and supporting documents. The next step is submitting the documents with a physical check blank. This is followed by the payment of PNPB (STNK), vehicle tax, and SWDKLLJ. The final step is the receipt of the STNK and proof of full payment for PKB and SWDKLLJ.</p>

2.		<ol style="list-style-type: none"> 1) Pemilik Kendaraan membawa kendaraan bermotor beserta dokumen kelengkapan (faktur dan berkas pendukung) ke bagian cek fisik untuk digesek dan diperiksa nomor rangka dan nomor mesin masing-masing 2 lembar. 2) Pemilik kendaraan bermotor menyerahkan dokumen kendaraan yang telah dilengkapi dengan blanko cek fisik ke bagian pendaftaran untuk di teliti dan bila telah jatuh tempo pajak, dilakukan penetapan. 3) Pemilik Kendaraan Bermotor membayar PNBP (STNK) serta Pajak Kendaraan Bermotor dan SWDKLLJ sesuai dengan besarnya penetapan. 4) Pemilik Kendaraan Bermotor menerima Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (STNK) serta Bukti Pembayaran Lunas PKB dan SWDKLLJ.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	60 menit/berkas
4.	Biaya/Tarif	<ol style="list-style-type: none"> 1) Berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 60 Tahun 2016 tentang Jenis dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku Pada Kepolisian Negara Republik Indonesia: <ol style="list-style-type: none"> a) Biaya STNK roda 4/lebih Rp. 200.000,- b) Biaya STNK roda 2 & 3 Rp. 100.000,- c) Biaya TNKB roda 4 Rp. 100.000,- d) Biaya TNKB roda 2 & 3 Rp. 60.000,- 2) Peraturan Menteri Keuangan Nomor 16/PMK.010/2017 sebagai berikut: <ol style="list-style-type: none"> a) Sepeda Motor di bawah 50 cc, mobil ambulans, mobil jenazah dan mobil pemadam kebakaran (Rp.3.000,-) b) Mobil Derek dan sejenisnya sebesar (Rp.23.000,-) c) Sepeda Motor, sepeda kumbang dan scooter diatas 50cc sampai 250cc, dan kendaraan bermotor roda 3 (Rp.35.000,-) d) Sepeda Motor diatas 250 cc (Rp.83.000,-) e) Pick Up / mobil barang s/d 2.400 cc, sedan, jeep, dan mobil penumpang bukan mobil angkutan umum (Rp.143.000,-) f) Mobil penumpang angkutan umum s/d 1.600 cc (Rp.73.000,-) g) Bus dan mikrobus angkutan umum serta mobil penumpang angkutan umum lainnya diatas 1.600 cc (Rp.90.000,-) h) Bus dan microbus bukan angkutan umum (Rp.153.000,-) i) Truck, mobil tangki, mobil gandeng, mobil barang diatas 2.400 cc, truck container dan sejenisnya (Rp.163.000,-) 3) Tarif Pajak Kendaraan Bermotor (PKB): <ol style="list-style-type: none"> a) Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) : <ul style="list-style-type: none"> - 1% untuk kendaraan bermotor umum; - 0,5% untuk kendaraan bermotor Pemerintah, TNI/Polri; - 0,2% untuk kendaraan bermotor alat-alat berat & alat-alat besar; b) Pajak Progresif untuk kendaraan penumpang roda 2 pribadi : <ul style="list-style-type: none"> - 1,5% untuk kepemilikan pertama; - 2% untuk kepemilikan kedua; - 2,5% untuk kepemilikan ketiga; - 3% untuk kepemilikan keempat;

		<ul style="list-style-type: none"> - 3,5% untuk kepemilikan kelima dan seterusnya; c) Pajak Progresif untuk kendaraan penumpang roda 4 pribadi : <ul style="list-style-type: none"> - 1,75% untuk kepemilikan pertama; - 3% untuk kepemilikan kedua; - 4,5% untuk kepemilikan ketiga; - 5% untuk kepemilikan keempat; - 7,5% untuk kepemilikan kelima dan seterusnya; d) Kendaraan Bermotor milik Badan, TNI/POLRI, Pemerintah Pusat, Pemerintah Provinsi dan Pemerintah Kabupaten/Kota tidak dikenakan tarif Progresif. e) Kepemilikan kendaraan bermotor didasarkan pada nama dan/atau alamat yang sama dalam satu keluarga yang dibuktikan dalam satu Kartu Keluarga (KK).
5.	Produk Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1) Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK); 2) Bukti Pembayaran Lunas PKB /BBNKB dan SWDKLLJ; 3) Sticker Kartu Dana SWDKLLJ.
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1) Kantor bersama Samsat menyediakan loket Informasi dan Pengaduan sebagai sarana penyampaian Informasi Halo Samsat, SMS JT, Info PKB dan SMS Komplain yang dibutuhkan oleh masyarakat maupun penerima kritik, saran dan pengaduan berupa perbaikan kinerja, peningkatan pelayanan serta aspirasi yang berkembang di masyarakat berkaitan dengan pelayanan pembayaran PKB / BBNKB, Asuransi Jasa Raharja dan Identifikasi Kendaraan Bermotor. 2) Prosedur dan Mekanisme Pengaduan, masyarakat mengajukan pengaduan yang diterima oleh petugas informasi dan pengaduan dengan menulis di buku register pengaduan yang memuat identitas dan permasalahan yang dikeluhkan/ diadukan. Kemudian petugas memberikan formulir tanda bukti pengaduan yang telah dicantumkan pada waktu yang ditentukan untuk menjawab/menyelesaikan. Selanjutnya petugas informasi dan pengaduan menyampaikan permasalahan pengaduan tersebut pada masing-masing Tupoksi pimpinan sesuai dengan materi pengaduan selambat-lambatnya 14 hari sejak pengaduan diterima petugas, maka penanggung jawab Tupoksi harus sudah memberi jawaban/menyelesaikan komplain yang diajukan melalui sarana komunikasi (media massa, surat menyurat). 3) SP4N Lapor saat ini Bapenda Prov.Bali sudah terhubung dengan aplikasi www.lapor.go.id, untuk penanganan pengaduan secara online, dimana untuk pengelolaan pengaduan ditangani oleh petugas yang ditunjuk sebagai pejabat penghubung dan admin.

MANUFACTURING

NO	KOMPONEN	URAIAN
7.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none">1) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);2) 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 6 Tahun 2023 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja menjadi Undang-Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 41, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6856);3) Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2022 tentang Hubungan Keuangan Antara Pemerintah Pusat dan Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 4, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6757);4) Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);5) Peraturan Presiden Nomor 5 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Kendaraan Bermotor (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 6);6) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);7) Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 16/PMK.010/2017 tentang Besar Santunan dan Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 279);8) Peraturan Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2021 tentang Registrasi dan Identifikasi Kendaraan Bermotor (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 476);9) Peraturan Daerah Provinsi Bali Nomor 1 Tahun 2011 tentang Pajak Daerah (Lembaran Daerah Provinsi Bali Tahun 2011 Nomor 1, Tambahan Lembaran Daerah Provinsi Bali Nomor 1) sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Peraturan Daerah Provinsi Bali Nomor 9 Tahun 2019 tentang Perubahan Ketiga Atas Peraturan Daerah Provinsi Bali Nomor 1 Tahun 2011 tentang Pajak Daerah (Lembaran Daerah Provinsi Bali Tahun 2019 Nomor 9, Tambahan Lembaran Daerah Provinsi Bali Nomor 7);

		<p>10) Peraturan Gubernur Bali Nomor 23 Tahun 2017 tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Daerah Provinsi Bali Nomor 1 Tahun 2011 tentang Pajak Daerah sebagaimana telah diubah beberapa kali, terakhir dengan Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2016 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Daerah Provinsi Bali Nomor 1 Tahun 2011 tentang Pajak Daerah (Berita Daerah Provinsi Bali Tahun 2017 Nomor 23);</p> <p>11) Peraturan Gubernur Bali Nomor 71 Tahun 2022 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Perangkat Daerah di Lingkungan Pemerintah Provinsi Bali (Berita Daerah Provinsi Bali Tahun 2021 Nomor 72) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Gubernur Bali Nomor 25 Tahun 2023 tentang Perubahan Atas Peraturan Gubernur Nomor 71 Tahun 2022 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, Serta Tata Kerja Perangkat Daerah di Lingkungan Pemerintah Provinsi Bali (Berita Daerah Provinsi Bali Tahun 2023 Nomor 25);</p> <p>12) Peraturan Gubernur Nomor 72 Tahun 2022 tentang Pembentukan Unit Pelaksana Teknis Daerah di Lingkungan Pemerintah Provinsi Bali (Berita Daerah Provinsi Bali Tahun 2022 Nomor 73) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Gubernur Bali Nomor 22 Tahun 2023 tentang Perubahan Atas Peraturan Gubernur Nomor 72 Tahun 2022 tentang Pembentukan Unit Pelaksana Teknis Daerah di Lingkungan Pemerintah Provinsi Bali (Berita Daerah Provinsi Bali Tahun 2023 Nomor 22);</p>
8.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	<p>1) Gedung Kantor dengan fasilitas:</p> <ol style="list-style-type: none"> a) Ruang Tunggu ber-AC dan Informasi; b) Papan Informasi; c) Komputer dengan akses internet; d) Printer; e) Mesin Fax; f) Mesin Fotocopy; g) Pesawat Telepon; h) Ruang Menyusui; i) Ruang bermain anak; j) Ruang baca. <p>2) Halaman parkir;</p> <p>3) Tempat Check Fisik;</p> <p>4) Fasilitas yang meliputi:</p> <ol style="list-style-type: none"> a) Meja dan kursi Wajib Pajak; b) Ruang foto copy; c) Kamar kecil/Toilet; d) Perangkat Komputer dan Scanner; e) Genset; f) Menyediakan Layanan Lansia, Cacat dan Wanita Hamil; g) Memberikan pelayanan dengan metode FIFO; h) Sarana pengatur masuk dan keluarnya wajib pajak sehingga tertib; i) Menyediakan layar monitor atau papan informasi guna memberikan informasi kepada wajib pajak tentang status proses pendaftaran; j) Menyediakan papan informasi yang berisikan denah kantor (<i>Lay Out</i>), mekanisme dan prosedur, nama pejabat, besarnya biaya dan informasi lainnya.

9.	Kompetensi Pelaksana	Kompetensi petugas yang terlibat dalam proses pemberian/ penyelesaian pelayanan, telah memiliki Surat Keputusan dari Pejabat yang berwenang.
10.	Pengawasan Internal	Pengawasan oleh atasan langsung sesuai dengan tupoksi dan kewenangannya: 1. Tim Teknis/Supervisi Samsat (Tim Pembina Samsat); 2. Badan Pendapatan Daerah Provinsi Bali (Bidang Pengendalian Evaluasi); 3. POLRI (Pengawasan Fungsional/Supervisi dari Direktorat Lalu Lintas); 4. Jasa Raharja (Satuan Pengawasan Intern).
11.	Jumlah pelaksana	1) Bagian Cek Fisik : 1 orang (Polri) dan dibantu petugas lapangan. 2) Bagian Formulir : 2 orang (Polri) dan dibantu petugas bagian register. 3) Pendaftaran dan Penetapan: • Pendaftaran : 2 (dua) orang dari Polri dan Bapenda. • Penetapan : 2 (dua) orang dari Bapenda dan Jasa Raharja. 4) Pembayaran dan Penyerahan : • Pembayaran : 3 (tiga) orang dari Bank. • Penyerahan : 2 (dua) orang dari Bapenda dan Polri.
12.	Jaminan pelayanan	1) Memberikan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan (durasi waktu, tarif dan kualitas pelayanan). 2) Meningkatkan kinerja etika pelayanan publik (senyum, salam, sapa, sopan, santun). 3) Menanggapi setiap komplain dalam waktu 2x24 jam. 4) Menerima saran/masukan dari masyarakat untuk melaksanakan perbaikan secara terus menerus dan berkesinambungan. 5) Memberikan pelayanan khusus bagi lansia, ibu hamil, penyandang cacat. 6) Menyediakan tempat khusus untuk merokok
13.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1) Memberikan kepastian hukum tentang dokumen kendaraan bermotor. 2) Memberikan kelancaran dalam pelayanan klaim asuransi maksimum 6 hari kerja. 3) Memberikan keamanan dan kenyamanan di lingkungan KB Samsat. 4) Bebas dari gangguan calo/perantara. 5) Memberikan kepastian tarif PKB, BBNKB, SWDKLLJ dan PNBK.
14.	Evaluasi kinerja Pelaksana	1) Pertemuan rutin segenap anggota Samsat setiap 1 bulan sekali untuk evaluasi penyelenggaraan pelayanan. 2) Supervisi secara berkala setahun 4 kali oleh Tim Teknis Samsat. 3) Evaluasi oleh Tim Pembina Samsat Provinsi Bali setiap 6 bulan sekali. 4) Melaporkan poin 1, 2, dan 3 ke atasan langsung masing-masing.

6. PENDAFTARAN KENDARAAN BERMOTOR GANTI ALAMAT

SERVICE DELIVERY

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	<p>1) Identitas diri:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Perorangan : Identitas diri yang sah (KTP/Pasport) dan bagi yang berhalangan melampirkan Surat Kuasa bermeterai cukup; b) Badan Hukum : Salinan Akte Pendirian, Keterangan Domisili, Surat Kuasa bermeterai cukup ditanda tangani oleh pimpinan dan dibubuhi cap Badan Hukum yang bersangkutan; c) Instansi Pemerintah (termasuk BUMN dan BUMD): Surat Tugas/ Surat Kuasa bermeterai cukup dan ditanda tangani oleh pimpinan serta dibubuhi cap instansi yang bersangkutan. <p>2) STNK dan BPKB Asli;</p> <p>3) Bukti Pelunasan PKB/BBNKB tahun terakhir;</p> <p>4) Bukti hasil pemeriksaan cek fisik kendaraan bermotor.</p>
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<pre> graph TD A([Pemilik Kendaraan membawa kendaraan bermotor beserta dokumen kelengkapan (faktur dan berkas pendukung)]) --> B[Pemilik kendaraan bermotor menyerahkan dokumen kendaraan yang telah dilengkapi dengan blanko cek fisik] B --> C[Pemilik kendaraan bermotor mendata kendaraannya ke bagian pajak progresif] C --> D[Pemilik Kendaraan Bermotor membayar PNPB STNK dan TNKB di loket Bank] D --> E[Pemilik kendaraan bermotor membayar pajak kendaraan] D --> F([Pemilik kendaraan bermotor menerima STNK dan SKPD di loket penyerahan]) </pre>

		<p>Keterangan :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Pemilik Kendaraan membawa kendaraan bermotor beserta dokumen kelengkapan (faktur dan berkas pendukung) ke bagian cek fisik untuk digesek dan diperiksa nomor rangka dan nomor mesin masing-masing 2 lembar. 2) Pemilik kendaraan bermotor menyerahkan dokumen kendaraan yang telah dilengkapi dengan blanko cek fisik ke bagian pendaftaran untuk di teliti. 3) Pemilik kendaraan bermotor mendaftarkannya ke bagian pajak progresif untuk menentukan jumlah kepemilikan kendaraan yang dimiliki. 4) Pemilik Kendaraan Bermotor membayar PNPB STNK dan TNKB di loket BRI. 5) Pemilik kendaraan bermotor membayar pajak kendaraan sesuai dengan nominal yang tertera di SPPKB ke loket pembayaran/kasir. 6) Pemilik kendaraan bermotor menerima STNK dan SKPD di loket penyerahan.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	60 menit/berkas.
4.	Biaya/Tarif	<ol style="list-style-type: none"> 1) Jenis dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang berlaku pada Kepolisian Negara Republik Indonesia : <ol style="list-style-type: none"> a) Biaya STNK roda 4/ lebih Rp. 200.000,- b) Biaya STNK roda 2 & 3 Rp. 100.000,- c) Biaya TNKB roda 4 Rp. 100.000,- d) Biaya TNKB roda 2 & 3 Rp. 60.000,- 2) Peraturan Menteri Keuangan Nomor 16/PMK.010/2017 sebagai berikut: <ol style="list-style-type: none"> a) Sepeda Motor di bawah 50 cc, mobil ambulans, mobil jenazah dan mobil pemadam kebakaran (Rp.3.000,-) b) Mobil Derek dan sejenisnya sebesar (Rp.23.000,-) c) Sepeda Motor, sepeda kumbang dan scooter diatas 50cc sampai 250cc, dan kendaraan bermotor roda 3 (Rp.35.000,-) d) Sepeda Motor diatas 250 cc (Rp.83.000,-) e) Pick Up / mobil barang s/d 2.400 cc, sedan, jeep, dan mobil penumpang bukan mobil angkutan umum (Rp.143.000,-) f) Mobil penumpang angkutan umum s/d 1.600 cc (Rp.73.000,-) g) Bus dan mikrobus angkutan umum serta mobil penumpang angkutan umum lainnya diatas 1.600 cc (Rp.90.000,-) h) Bus dan mikrobus bukan angkutan umum (Rp.153.000,-) i) Truck, mobil tangki, mobil gandeng, mobil barang diatas 2.400 cc, truck container dan sejenisnya (Rp.163.000,-) 3) Tarif Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) : <ol style="list-style-type: none"> a) Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) : <ul style="list-style-type: none"> - 1% untuk kendaraan bermotor umum; - 0,5% untuk kendaraan bermotor Pemerintah, TNI/Polri; - 0,2% untuk kendaraan bermotor alat-alat berat & alat-alat besar ; b) Pajak Progresif untuk kendaraan penumpang roda 2 pribadi:

		<ul style="list-style-type: none"> • 1,5% untuk kepemilikan pertama; • 2% untuk kepemilikan kedua; • 2,5% untuk kepemilikan ketiga; • 3% untuk kepemilikan keempat; • 3,5% untuk kepemilikan kelima dan seterusnya; <p>c) Pajak Progresif untuk kendaraan penumpang roda 4 pribadi :</p> <ul style="list-style-type: none"> • 1,75% untuk kepemilikan pertama • 3% untuk kepemilikan kedua • 4,5% untuk kepemilikan ketiga • 5% untuk kepemilikan keempat • 7,5% untuk kepemilikan kelima dan seterusnya <p>d) Kendaraan Bermotor milik Badan, TNI/POLRI, Pemerintah Pusat, Pemerintah Provinsi dan Pemerintah Kabupaten/Kota tidak dikenakan tarif Progresif.</p> <p>e) Kepemilikan kendaraan bermotor didasarkan pada nama dan/atau alamat yang sama dalam satu keluarga yang dibuktikan dalam satu Kartu Keluarga (KK).</p>
5.	Produk Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1) Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK). 2) Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (TNKB). 3) Buku Kepemilikan Kendaraan Bermotor (BPKB). 4) Bukti Pembayaran Lunas PKB dan SWDKLLJ. 5) Sticker Kartu Dana SWDKLLJ
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1) Kantor bersama Samsat menyediakan loket Informasi dan Pengaduan sebagai sarana penyampaian Informasi Halo Samsat, SMS JT, Info PKB dan SMS Komplain yang dibutuhkan oleh masyarakat maupun penerima kritik, saran dan pengaduan berupa perbaikan kinerja, peningkatan pelayanan serta aspirasi yang berkembang di masyarakat berkaitan dengan pelayanan pembayaran PKB / BBNKB, Asuransi Jasa Raharja dan Identifikasi Kendaraan Bermotor. 2) Prosedur dan Mekanisme Pengaduan, masyarakat mengajukan pengaduan yang diterima oleh petugas informasi dan pengaduan dengan menulis di buku register pengaduan yang memuat identitas dan permasalahan yang dikeluhkan/ diadukan. Kemudian petugas memberikan formulir tanda bukti pengaduan yang telah dicantumkan pada waktu yang ditentukan untuk menjawab/menyelesaikan. Selanjutnya petugas informasi dan pengaduan menyampaikan permasalahan pengaduan tersebut pada masing-masing Tupoksi pimpinan sesuai dengan materi pengaduan selambat-lambatnya 14 (empatbelas) hari sejak pengaduan diterima petugas, maka penanggung jawab Tupoksi harus sudah memberi jawaban/ menyelesaikan komplain yang diajukan melalui sarana komunikasi (media massa, surat menyurat). 3) SP4N Lapor saat ini Bapenda Prov.Bali sudah terhubung dengan aplikasi www.lapor.go.id, untuk penanganan pengaduan secara online, dimana untuk pengelolaan pengaduan ditangani oleh petugas yang ditunjuk sebagai pejabat penghubung dan admin.

MANUFACTURING

NO	KOMPONEN	URAIAN
7.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none">1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);2. 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 6 Tahun 2023 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja menjadi Undang-Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 41, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6856);3. Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2022 tentang Hubungan Keuangan Antara Pemerintah Pusat dan Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 4, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6757);4. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);5. Peraturan Presiden Nomor 5 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Kendaraan Bermotor (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 6);6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);7. Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 16/PMK.010/2017 tentang Besar Santunan dan Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 279);8. Peraturan Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2021 tentang Registrasi dan Identifikasi Kendaraan Bermotor (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 476);9. Peraturan Daerah Provinsi Bali Nomor 1 Tahun 2011 tentang Pajak Daerah (Lembaran Daerah Provinsi Bali Tahun 2011 Nomor 1, Tambahan Lembaran Daerah Provinsi Bali Nomor 1) sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Peraturan Daerah Provinsi Bali Nomor 9 Tahun 2019 tentang Perubahan Ketiga Atas Peraturan Daerah Provinsi Bali Nomor 1 Tahun 2011 tentang Pajak Daerah (Lembaran Daerah Provinsi Bali Tahun 2019 Nomor 9, Tambahan Lembaran Daerah Provinsi Bali Nomor 7);10. Peraturan Gubernur Bali Nomor 23 Tahun 2017 tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Daerah Provinsi Bali Nomor 1 Tahun 2011 tentang Pajak

		<p>Daerah sebagaimana telah diubah beberapa kali, terakhir dengan Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2016 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Daerah Provinsi Bali Nomor 1 Tahun 2011 tentang Pajak Daerah (Berita Daerah Provinsi Bali Tahun 2017 Nomor 23);</p> <p>11. Peraturan Gubernur Bali Nomor 71 Tahun 2022 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Perangkat Daerah di Lingkungan Pemerintah Provinsi Bali (Berita Daerah Provinsi Bali Tahun 2021 Nomor 72) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Gubernur Bali Nomor 25 Tahun 2023 tentang Perubahan Atas Peraturan Gubernur Nomor 71 Tahun 2022 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, Serta Tata Kerja Perangkat Daerah di Lingkungan Pemerintah Provinsi Bali (Berita Daerah Provinsi Bali Tahun 2023 Nomor 25);</p> <p>12. Peraturan Gubernur Nomor 72 Tahun 2022 tentang Pembentukan Unit Pelaksana Teknis Daerah di Lingkungan Pemerintah Provinsi Bali (Berita Daerah Provinsi Bali Tahun 2022 Nomor 73) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Gubernur Bali Nomor 22 Tahun 2023 tentang Perubahan Atas Peraturan Gubernur Nomor 72 Tahun 2022 tentang Pembentukan Unit Pelaksana Teknis Daerah di Lingkungan Pemerintah Provinsi Bali (Berita Daerah Provinsi Bali Tahun 2023 Nomor 22);</p>
8.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	<p>1) Gedung Kantor dengan fasilitas:</p> <ol style="list-style-type: none"> a) Ruang Tunggu ber-AC dan Informasi; b) Papan Informasi; c) Komputer dengan akses internet; d) Printer; e) Mesin Fax; f) Mesin Fotocopy; g) Pesawat Telepon; h) Ruang Menyusui; i) Ruang bermain anak; j) Ruang baca. <p>2) Halaman parkir;</p> <p>3) Tempat Check Fisik;</p>
		<p>4) Fasilitas yang meliputi:</p> <ol style="list-style-type: none"> a) Meja dan kursi Wajib Pajak; b) Ruang foto copy; c) Kamar kecil/Toilet; d) Perangkat Komputer dan Scanner; e) Genset; f) Menyediakan Layanan Lansia, Cacat dan Wanita Hamil; g) Memberikan pelayanan dengan metode FIFO; h) Sarana pengatur masuk dan keluarnya wajib pajak sehingga tertib; i) Menyediakan Iayar monitor atau papan informasi guna memberikan informasi kepada wajib pajak tentang status proses pendaftaran; j) Menyediakan papan informasi yang berisikan denah kantor (<i>Lay Out</i>), mekanisme dan prosedur, nama pejabat, besarnya biaya dan informasi lainnya.

9.	Kompetensi Pelaksana	Kompetensi petugas yang terlibat dalam proses pemberian/ penyelesaian pelayanan, telah memiliki Surat Keputusan dari Pejabat yang berwenang.
10.	Pengawasan Internal	Pengawasan oleh atasan langsung sesuai dengan tupoksi dan kewenangannya: 1. Tim Teknis/Supervisi Samsat (Tim Pembina Samsat); 2. Badan Pendapatan Daerah Provinsi Bali (Bidang Pengendalian Evaluasi); 3. POLRI (Pengawasan Fungsional/Supervisi dari Direktorat Lalu Lintas); 4. Jasa Raharja (Satuan Pengawasan Intern).
11.	Jumlah pelaksana	1) Bagian Cek Fisik : 1 orang(Polri) dan dibantu petugas lapangan. 2) Bagian Formulir : 2 orang (Polri) dan dibantu petugas bagian register. 3) Pokja Progresif : 1 (satu) orang dari Bapenda. 4) Pendaftaran dan Penetapan: • Pendaftaran : 2 (dua) orang dari Polri dan Bapenda. • Penetapan : 2 (dua) orang dari Bapenda dan Jasa Raharja. 5) Pembayaran dan Penyerahan : • Pembayaran : 3 (tiga) orang dari Bank. • Penyerahan : 2 (dua) orang dari Bapenda dan Polri.
12.	Jaminan pelayanan	1) Memberikan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan (durasi waktu, tarif dan kualitas pelayanan). 2) Meningkatkan kinerja etika pelayanan publik (senyum, salam, sapa, sopan, santun). 3) Menanggapi setiap komplain dalam waktu 2x24 jam. 4) Menerima saran/masukan dari masyarakat untuk melaksanakan perbaikan secara terus menerus dan berkesinambungan. 5) Memberikan pelayanan khusus bagi lansia, ibu hamil, penyandang cacat. 6) Menyediakan tempat khusus untuk merokok
13.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1) Memberikan kepastian hukum tentang dokumen kendaraan bermotor. 2) Memberikan kelancaran dalam pelayanan klaim asuransi maksimum 6 hari kerja. 3) Memberikan keamanan dan kenyamanan di lingkungan KB Samsat. 4) Bebas dari gangguan calo/perantara. 5) Memberikan kepastian tarif PKB, BBNKB, SWDKLLJ dan PNBK.
14.	Evaluasi kinerja Pelaksana	1) Pertemuan rutin segenap anggota Samsat setiap 1 bulan sekali untuk evaluasi penyelenggaraan pelayanan. 2) Supervisi secara berkala setahun 4 kali oleh Tim Teknis Samsat. 3) Evaluasi oleh Tim Pembina Samsat Provinsi Bali setiap 6 bulan sekali. 4) Melaporkan poin 1, 2, dan 3 ke atasan langsung masing-masing.

7. PENDAFTARAN KENDARAAN BERMOTOR RUBAH BENTUK

SERVICE DELIVERY

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1) Identitas diri <ol style="list-style-type: none"> a) Perorangan : Identitas diri yang sah (KTP/Pasport) dan bagi yang berhalangan melampirkan Surat Kuasa bermeterai cukup; b) Badan Hukum : Salinan Akte Pendirian, Keterangan Domisili, Surat Kuasa bermeterai cukup ditanda tangani oleh pimpinan dan dibubuhi cap Badan Hukum yang bersangkutan; c) Instansi Pemerintah (termasuk BUMN dan BUMD) : Surat Tugas/ Surat Kuasa bermeterai cukup dan ditanda tangani oleh pimpinan serta dibubuhi cap instansi yang bersangkutan. 2) STNK dan BPKB Asli; 3) Bukti Pelunasan PKB/BBNKB tahun terakhir; 4) Bukti hasil pemeriksaan cek fisik kendaraan bermotor; 5) Surat Keterangan Rubah Bentuk; 6) Surat Rekomendasi Dirlantas Polda Bali; 7) Dokumen lain yang berkaitan dengan proses rubah bentuk.
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<pre> graph TD A([Pemilik Kendaraan membawa kendaraan bermotor beserta dokumen kelengkapan (faktur dan berkas pendukung)]) --> B[Pemilik kendaraan bermotor menyerahkan dokumen kendaraan yang telah dilengkapi dengan blanko cek fisik] B --> C[Pemilik kendaraan bermotor membayar PNPB BPKB di loket BRI. kendaraan bermotor membayar PNPB BPKB di loket Bank.] C --> D[Pemilik kendaraan bermotor mendata kendaraannya ke bagian pajak progresif] D --> E[Pemilik Kendaraan Bermotor membayar PNPB STNK dan TNKB di loket Bank] E --> F([Pemilik kendaraan bermotor menerima STNK dan SKPD di loket penyerahan.]) </pre>

2.		<p>Keterangan :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Pemilik Kendaraan membawa kendaraan bermotor beserta dokumen kelengkapan (faktur dan berkas pendukung) ke bagian cek fisik untuk digesek dan diperiksa nomor rangka dan nomor mesin masing-masing 2 lembar. 2) Pemilik kendaraan bermotor menyerahkan dokumen kendaraan yang telah dilengkapi dengan blanko cek fisik ke bagian pendaftaran untuk di teliti. 3) Pemilik kendaraan bermotor membayar PNBPN BPKB di loket BRI. 4) Pemilik kendaraan bermotor mendaftarkan kendaraannya ke bagian pajak progresif untuk menentukan jumlah kepemilikan kendaraan yang dimiliki. 5) Pemilik Kendaraan Bermotor membayar PNBPN STNK dan TNKB di loket BRI 6) Pemilik kendaraan bermotor membayar pajak kendaraan sesuai dengan nominal yang tertera di SPPKB ke loket pembayaran/kasir. 7) Pemilik kendaraan bermotor menerima STNK dan SKPD di loket penyerahan.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	60 menit/berkas
4.	Biaya/Tarif	<ol style="list-style-type: none"> 1) Jenis dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku Pada Kepolisian Negara Republik Indonesia: <ol style="list-style-type: none"> a) Biaya STNK roda 4/ lebih Rp. 200.000,- b) Biaya STNK roda 2 & 3 Rp. 100.000,- c) Biaya TNKB roda 4 Rp. 100.000,- d) Biaya TNKB roda 2 & 3 Rp. 60.000,- 2) Peraturan Menteri Keuangan Nomor 16/PMK.010/2017 sebagai berikut: <ol style="list-style-type: none"> a) Sepeda Motor di bawah 50 cc, mobil ambulans, mobil jenazah dan mobil pemadam kebakaran (Rp.3.000,-) b) Mobil Derek dan sejenisnya sebesar (Rp.23.000,-) c) Sepeda Motor, sepeda kumbang dan scooter diatas 50cc sampai 250cc, dan kendaraan bermotor roda 3 (Rp.35.000,-) d) Sepeda Motor diatas 250 cc (Rp.83.000,-) e) Pick Up / mobil barang s/d 2.400 cc, sedan, jeep, dan mobil penumpang bukan mobil angkutan umum (Rp.143.000,-) f) Mobil penumpang angkutan umum s/d 1.600 cc (Rp.73.000,-) g) Bus dan mikrobus angkutan umum serta mobil Penumpang angkutan umum lainnya diatas 1.600 cc (Rp.90.000,-) h) Bus dan microbus bukan angkutan umum (Rp.153.000,-) i) Truck, mobil tangki, mobil gandeng, mobil barang diatas 2.400 cc, truck container dan sejenisnya (Rp.163.000,-) 3) Tarif Pajak Kendaraan Bermotor (PKB): <ol style="list-style-type: none"> a) Pajak Kendaraan Bermotor (PKB): <ul style="list-style-type: none"> - 1% untuk kendaraan bermotor umum; - 0,5% untuk kendaraan bermotor Pemerintah, TNI/Polri; - 0,2% untuk kendaraan bermotor alat-alat berat & alat-alat besar; b) Pajak Progresif untuk kendaraan penumpang roda 2 pribadi: <ul style="list-style-type: none"> - 1,5% untuk kepemilikan pertama; - 2% untuk kepemilikan kedua; - 2,5% untuk kepemilikan ketiga;

		<ul style="list-style-type: none"> - 3% untuk kepemilikan keempat; - 3,5% untuk kepemilikann kelima dan seterusnya <p>c) Pajak Progresif untuk kendaraan penumpang roda 4 pribadi:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 1,75% untuk kepemilikan pertama; - 3% untuk kepemilikan kedua; - 4,5% untuk kepemilikan ketiga; - 5% untuk kepemilikan keempat; - 7,5% untuk kepemilikan kelima dan seterusnya; <p>d) Kendaraan Bermotor milik Badan, TNI/POLRI, Pemerintah Pusat, Pemerintah Provinsi dan Pemerintah Kabupaten/Kota tidak dikenakan tarif Progresif.</p> <p>e) Kepemilikan kendaraan bermotor didasarkan pada nama dan/atau alamat yang sama dalam satu keluarga yang dibuktikan dalam satu Kartu Keluarga (KK).</p>
5.	Produk Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1) Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK). 2) Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (TNKB). 3) Buku Kepemilikan Kendaraan Bermotor (BPKB). 4) Bukti Pembayaran Lunas PKB dan SWDKLLJ. 5) Sticker Kartu Dana SWDKLLJ
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1) Kantor bersama Samsat menyediakan loket Informasi dan Pengaduan sebagai sarana penyampaian Informasi Halo Samsat, SMS JT, Info PKB dan SMS Komplain yang dibutuhkan oleh masyarakat maupun penerima kritik, saran dan pengaduan berupa perbaikan kinerja, peningkatan pelayanan serta aspirasi yang berkembang di masyarakat berkaitan dengan pelayanan pembayaran PKB / BBNKB, Asuransi Jasa Raharja dan Identifikasi Kendaraan Bermotor. 2) Prosedur dan Mekanisme Pengaduan, masyarakat mengajukan pengaduan yang diterima oleh petugas informasi dan pengaduan dengan menulis di buku register pengaduan yang memuat identitas dan permasalahan yang dikeluhkan / diadukan. Kemudian petugas memberikan formulir tanda bukti pengaduan yang telah dicantumkan pada waktu yang ditentukan untuk menjawab / menyelesaikan. Selanjutnya petugas informasi dan pengaduan menyampaikan permasalahan pengaduan tersebut pada masing-masing Tupoksi pimpinan sesuai dengan materi pengaduan selambat-lambatnya 5 X 24 Jam setelah pengaduan diterima petugas, maka penanggung jawab Tupoksi harus sudah memberi jawaban / menyelesaikan komplain yang diajukan melalui sarana komunikasi (media massa, surat menyurat). 3) SP4N Lapor saat ini Bapenda Prov.Bali sudah terhubung dengan aplikasi www.lapor.go.id, untuk penanganan pengaduan secara online, dimana untuk pengelolaan pengaduan ditangani oleh petugas yang ditunjuk sebagai pejabat penghubung dan admin.

MANUFACTURING

NO	KOMPONEN	URAIAN
7.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none">1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);2. 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 6 Tahun 2023 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja menjadi Undang-Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 41, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6856);3. Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2022 tentang Hubungan Keuangan Antara Pemerintah Pusat dan Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 4, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6757);4. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);5. Peraturan Presiden Nomor 5 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Kendaraan Bermotor (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 6);6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);7. Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 16/PMK.010/2017 tentang Besar Santunan dan Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 279);8. Peraturan Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2021 tentang Registrasi dan Identifikasi Kendaraan Bermotor (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 476);9. Peraturan Daerah Provinsi Bali Nomor 1 Tahun 2011 tentang Pajak Daerah (Lembaran Daerah Provinsi Bali Tahun 2011 Nomor 1, Tambahan Lembaran Daerah Provinsi Bali Nomor 1) sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Peraturan Daerah Provinsi Bali Nomor 9 Tahun 2019 tentang Perubahan Ketiga Atas Peraturan Daerah Provinsi Bali Nomor 1 Tahun 2011 tentang Pajak Daerah (Lembaran Daerah Provinsi Bali Tahun 2019 Nomor 9, Tambahan Lembaran Daerah Provinsi Bali Nomor 7);10. Peraturan Gubernur Bali Nomor 23 Tahun 2017 tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Daerah Provinsi Bali Nomor 1 Tahun 2011 tentang Pajak Daerah sebagaimana telah diubah beberapa kali,

		<p>terakhir dengan Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2016 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Daerah Provinsi Bali Nomor 1 Tahun 2011 tentang Pajak Daerah (Berita Daerah Provinsi Bali Tahun 2017 Nomor 23);</p> <p>11. Peraturan Gubernur Bali Nomor 71 Tahun 2022 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Perangkat Daerah di Lingkungan Pemerintah Provinsi Bali (Berita Daerah Provinsi Bali Tahun 2021 Nomor 72) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Gubernur Bali Nomor 25 Tahun 2023 tentang Perubahan Atas Peraturan Gubernur Nomor 71 Tahun 2022 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, Serta Tata Kerja Perangkat Daerah di Lingkungan Pemerintah Provinsi Bali (Berita Daerah Provinsi Bali Tahun 2023 Nomor 25);</p> <p>12. Peraturan Gubernur Nomor 72 Tahun 2022 tentang Pembentukan Unit Pelaksana Teknis Daerah di Lingkungan Pemerintah Provinsi Bali (Berita Daerah Provinsi Bali Tahun 2022 Nomor 73) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Gubernur Bali Nomor 22 Tahun 2023 tentang Perubahan Atas Peraturan Gubernur Nomor 72 Tahun 2022 tentang Pembentukan Unit Pelaksana Teknis Daerah di Lingkungan Pemerintah Provinsi Bali (Berita Daerah Provinsi Bali Tahun 2023 Nomor 22);</p>
8.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	<p>1) Gedung Kantor dengan fasilitas:</p> <ol style="list-style-type: none"> a) Ruang Tunggu ber-AC dan Informasi; b) Papan Informasi; c) Komputer dengan akses internet; d) Printer; e) Mesin Fax; f) Mesin Fotocopy; g) Pesawat Telepon; h) Ruang Menyusui; i) Ruang bermain anak; j) Ruang baca. <p>2) Halaman parkir;</p> <p>3) Tempat Check Fisik;</p> <p>4) Fasilitas yang meliputi:</p> <ol style="list-style-type: none"> a) Meja dan kursi Wajib Pajak; b) Ruang foto copy; c) Kamar kecil/Toilet; d) Perangkat Komputer dan Scanner; e) Genset; f) Menyediakan Layanan Lansia, Cacat dan Wanita Hamil; g) Memberikan pelayanan dengan metode FIFO; h) Sarana pengatur masuk dan keluarnya wajib pajak sehingga tertib; i) Menyediakan Iayar monitor atau papan informasi guna memberikan informasi kepada wajib pajak tentang status proses pendaftaran; j) Menyediakan papan informasi yang berisikan denah kantor (<i>Lay Out</i>), mekanisme dan prosedur, nama pejabat, besarnya biaya dan informasi lainnya.

9.	Kompetensi Pelaksana	Kompetensi petugas yang terlibat dalam proses pemberian/ penyelesaian pelayanan, telah memiliki Surat Keputusan dari Pejabat yang berwenang.
10.	Pengawasan Internal	Pengawasan oleh atasan langsung sesuai dengan tupoksi dan kewenangannya: 1) Tim Teknis/Supervisi Samsat (Tim Pembina Samsat); 2) Badan Pendapatan Daerah Provinsi Bali (Bidang Pengendalian Evaluasi); 3) POLRI (Pengawasan Fungsional/Supervisi dari Direktorat Lalu Lintas); 4) Jasa Raharja (Satuan Pengawasan Intern).
11.	Jumlah pelaksana	1) Bagian Cek Fisik : 1 orang(Polri) dibantu 3 petugas lapangan. 2) Bagian Formulir : 2 orang (Polri) dibantu petugas bagian register. 3) Pendaftaran dan Penetapan : - Pendaftaran : 2 (dua) orang masing 2 dari Polri dan Bapenda - Penetapan : 2 (dua) orang masing dari Bapenda & Jasa Raharja. 4) Pembayaran dan Penyerahan : - Pembayaran : 1 (satu) orang dari Bank. - Penyerahan : 2 (dua) orang dari Bapenda dan Polri.
12.	Jaminan pelayanan	1) Memberikan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan (durasi waktu, tarif dan kualitas pelayanan). 2) Meningkatkan kinerja etika pelayanan publik (senyum, salam, sapa, sopan, santun). 3) Menanggapi setiap komplain dalam waktu 2x24 jam. 4) Menerima saran/masukan dari masyarakat untuk melaksanakan perbaikan secara terus menerus dan berkesinambungan. 5) Memberikan pelayanan khusus bagi lansia, ibu hamil, penyandang cacat. 6) Menyediakan tempat khusus untuk merokok.
13.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1) Memberikan kepastian hukum tentang dokumen kendaraan bermotor. 2) Memberikan kelancaran dalam pelayanan klaim asuransi maksimum 6 hari kerja. 3) Memberikan keamanan dan kenyamanan di lingkungan KB Samsat. 4) Bebas dari gangguan calo/perantara. Memberikan kepastian tarif PKB, BBNKB, SWDKLLJ dan PNBK.
14.	Evaluasi kinerja Pelaksana	1) Pertemuan rutin segenap anggota Samsat setiap 1 bulan sekali untuk evaluasi penyelenggaraan pelayanan. 2) Supervisi secara berkala setahun 4 kali oleh Tim Teknis Samsat. 3) Evaluasi oleh Tim Pembina Samsat Provinsi Bali setiap 6 bulan sekali. Melaporkan poin 1, 2, dan 3 ke atasan langsung masing-masing.

8. PENDAFTARAN KENDARAAN BERMOTOR GANTI NOMOR POLISI

SERVICE DELIVERY

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	<p>1) Identitas diri:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Perorangan : Identitas diri yang sah (KTP/ Pasport) dan bagi yang berhalangan melampirkan Surat Kuasa bermeterai cukup; b) Badan Hukum : Salinan Akte Pendirian, Keterangan Domisili, Surat Kuasa bermeterai cukup ditanda tangani oleh pimpinan dan dibubuhi cap Badan Hukum yang bersangkutan; c) Instansi Pemerintah (termasuk BUMN dan BUMD): Surat Tugas/ Surat Kuasa bermeterai cukup dan ditanda tangani oleh pimpinan serta dibubuhi cap instansi yang bersangkutan. <p>2) STNK Asli dan BPKB Asli;</p> <p>3) Bukti Pelunasan PKB/BBNKB tahun terakhir;</p> <p>4) Bukti hasil pemeriksaan cek fisik kendaraan bermotor.</p>
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<pre> graph TD A([Pemilik Kendaraan membawa kendaraan bermotor beserta dokumen kelengkapan (faktur dan berkas pendukung)]) --> B[Pemilik kendaraan bermotor menyerahkan dokumen kendaraan yang telah dilengkapi dengan blanko cek fisik] B --> C[Pemilik kendaraan bermotor mendata kendaraannya ke bagian pajak progresif] C --> D[Pemilik Kendaraan Bermotor membayar PNPB STNK dan TNKB di loket Bank] D --> E[Pemilik kendaraan bermotor membayar pajak kendaraan] E --> F[Pemilik kendaraan bermotor menerima STNK dan SKPD di loket penyerahan] F --> G[Pemilik kendaraan bermotor menyerahkan bukti STNK dan bukti pembayaran TNKB] G --> H([Pemilik kendaraan bermotor menerima Plat]) </pre>

2.		<p>Keterangan :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Pemilik Kendaraan membawa kendaraan bermotor beserta dokumen kelengkapan (faktur dan berkas pendukung) ke bagian cek fisik untuk digesek dan diperiksa nomor rangka dan nomor mesin masing-masing 2 lembar. 2) Pemilik kendaraan bermotor menyerahkan dokumen kendaraan yang telah dilengkapi dengan blanko cek fisik ke bagian pendaftaran untuk di teliti. 3) Pemilik kendaraan bermotor mendaftarkannya ke bagian pajak progresif untuk menentukan jumlah kepemilikan kendaraan yang dimiliki. 4) Pemilik Kendaraan Bermotor membayar PNPB STNK dan TNKB di loket BRI. 5) Pemilik kendaraan bermotor membayar pajak kendaraan sesuai dengan nominal yang tertera di SPPKB ke loket pembayaran/kasir. 6) Pemilik kendaraan bermotor menerima STNK dan SKPD di loket penyerahan. 7) Pemilik kendaraan bermotor menyerahkan bukti STNK dan bukti pembayaran TNKB ke loket cetak TNKB/plat. 8) Pemilik kendaraan bermotor menerima Plat.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	60 menit/berkas
4.	Biaya/Tarif	<ol style="list-style-type: none"> 1) Jenis dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku Pada Kepolisian Negara Republik Indonesia: <ol style="list-style-type: none"> a) Biaya STNK roda 4/lebih Rp. 200.000,- b) Biaya STNK roda 2 & 3 Rp. 100.000,- c) Biaya TNKB roda 4 Rp. 100.000,- d) Biaya TNKB roda 2 & 3 Rp. 60.000,- 2) Peraturan Menteri Keuangan Nomor 16/PMK.010/2017 sebagai berikut : <ol style="list-style-type: none"> a) Sepeda Motor di bawah 50 cc, mobil ambulans, mobil jenazah dan mobil pemadam kebakaran (Rp.3.000,-) b) Mobil Derek dan sejenisnya sebesar (Rp.23.000,-) c) Sepeda Motor, sepeda kumbang dan scooter diatas 50cc sampai 250cc, dan kendaraan 45bermotor roda 3 (Rp.35.000,-) d) Sepeda Motor diatas 250 cc (Rp.83.000,-) e) Pick Up / mobil barang s/d 2.400 cc, sedan, jeep, dan mobil penumpang bukan mobil angkutan umum (Rp.143.000,-) f) Mobil penumpang angkutan umum s/d 1.600 cc (Rp.73.000,-) g) Bus dan mikrobus angkutan umum serta mobil penumpang angkutan umum lainnya diatas 1.600 cc (Rp.90.000,-) h) Bus dan microbus bukan angkutan umum (Rp.153.000,-) i) Truck, mobil tangki, mobil gandeng, mobil barang diatas 2.400 cc, truck container dan sejenisnya (Rp.163.000,-) 3) Tarif Pajak Kendaraan Bermotor (PKB): <ol style="list-style-type: none"> a) Pajak Kendaraan Bermotor (PKB): <ul style="list-style-type: none"> - 1% untuk kendaraan bermotor umum; - 0,5% untuk kendaraan bermotor Pemerintah, TNI/Polri; - 0,2% untuk kendaraan bermotor alat-alat berat & alat-alat besar;

		<p>b) Pajak Progresif untuk kendaraan penumpang roda 2 pribadi:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 1,5% untuk kepemilikan pertama; - 2% untuk kepemilikan kedua; - 2,5% untuk kepemilikan ketiga; - 3% untuk kepemilikan keempat; - 3,5% untuk kepemilikan kelima dan seterusnya; <p>c) Pajak Progresif untuk kendaraan penumpang roda 4 pribadi :</p> <ul style="list-style-type: none"> - 1,75% untuk kepemilikan pertama - 3% untuk kepemilikan kedua - 4,5% untuk kepemilikan ketiga - 5% untuk kepemilikan keempat - 7,5% untuk kepemilikan kelima dan Seterusnya <p>d) Kendaraan bermotor milik Badan, TNI/POLRI, Pemerintah Pusat, Pemerintah Provinsi dan Pemerintah Kabupaten/Kota tidak dikenakan tarif Progresif.</p> <p>e) Kepemilikan kendaraan bermotor didasarkan pada nama dan/atau alamat yang sama dalam satu keluarga yang dibuktikan dalam satu Kartu Keluarga (KK).</p>
5.	Produk Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1) Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK). 2) Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (TNKB). 3) Bukti Pembayaran Lunas PKB /BBNKB dan SWDKLLJ. 4) Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB). 5) Sticker Kartu Dana SWDKLLJ.
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1) Kantor bersama Samsat menyediakan loket Informasi dan Pengaduan sebagai sarana penyampaian Informasi Halo Samsat, SMS JT, Info PKB dan SMS Komplain yang dibutuhkan oleh masyarakat maupun penerima kritik, saran dan pengaduan berupa perbaikan kinerja, peningkatan pelayanan serta aspirasi yang berkembang di masyarakat berkaitan dengan pelayanan pembayaran PKB / BBNKB, Asuransi Jasa Raharja dan Identifikasi Kendaraan Bermotor. 2) Prosedur dan Mekanisme Pengaduan, masyarakat mengajukan pengaduan yang diterima oleh petugas informasi dan pengaduan dengan menulis di buku register pengaduan yang memuat identitas dan permasalahan yang dikeluhkan/ diadukan. Kemudian petugas memberikan formulir tanda bukti pengaduan yang telah dicantumkan pada waktu yang ditentukan untuk menjawab/menyelesaikan. Selanjutnya petugas informasi dan pengaduan menyampaikan permasalahan pengaduan tersebut pada masing- masing Tupoksi pimpinan sesuai dengan materi pengaduan selambat-lambatnya 14 (empatbelas) hari sejak pengaduan diterima petugas, maka penanggung jawab Tupoksi harus sudah memberi jawaban/menyelesaikan komplain yang diajukan melalui sarana komunikasi (media massa, surat menyurat). 3) SP4N Lapor saat ini Bapenda Prov.Bali sudah terhubung dengan aplikasi www.lapor.go.id, untuk penanganan pengaduan secara online, dimana untuk pengelolaan pengaduan ditangani oleh petugas yang ditunjuk sebagai pejabat penghubung dan admin.

MANUFACTURING

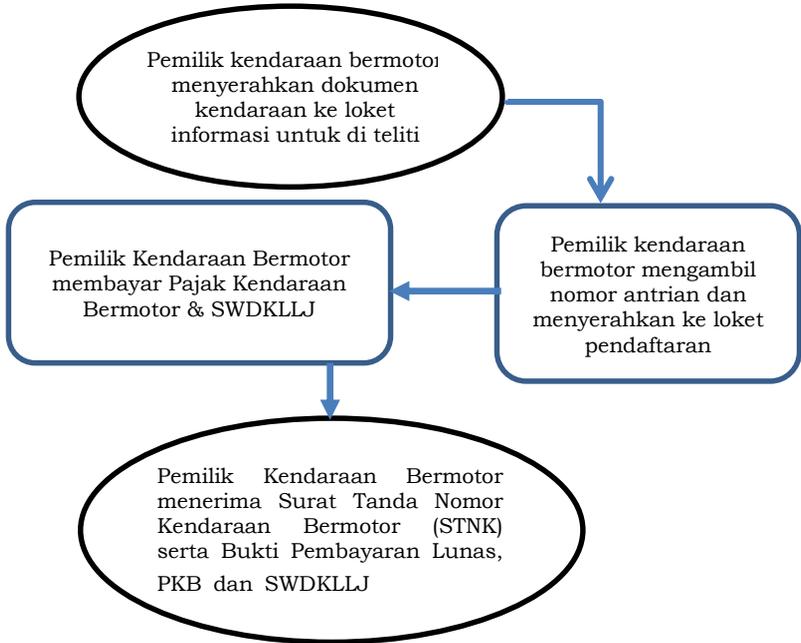
NO	KOMPONEN	URAIAN
7.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none">1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);2. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan 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 6 Tahun 2023 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja menjadi Undang-Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 41, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6856);3. Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2022 tentang Hubungan Keuangan Antara Pemerintah Pusat dan Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 4, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6757);4. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);5. Peraturan Presiden Nomor 5 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Kendaraan Bermotor (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 6);6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);7. Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 16/PMK.010/2017 tentang Besar Santunan dan Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 279);8. Peraturan Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2021 tentang Registrasi dan Identifikasi Kendaraan Bermotor (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 476);9. Peraturan Daerah Provinsi Bali Nomor 1 Tahun 2011 tentang Pajak Daerah (Lembaran Daerah Provinsi Bali Tahun 2011 Nomor 1, Tambahan Lembaran Daerah Provinsi Bali Nomor 1) sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Peraturan Daerah Provinsi Bali Nomor 9 Tahun 2019 tentang Perubahan Ketiga Atas Peraturan Daerah Provinsi Bali Nomor 1 Tahun 2011 tentang Pajak Daerah (Lembaran Daerah Provinsi Bali Tahun 2019 Nomor 9, Tambahan Lembaran Daerah Provinsi Bali Nomor 7);

		<p>10. Peraturan Gubernur Bali Nomor 23 Tahun 2017 tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Daerah Provinsi Bali Nomor 1 Tahun 2011 tentang Pajak Daerah sebagaimana telah diubah beberapa kali, terakhir dengan Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2016 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Daerah Provinsi Bali Nomor 1 Tahun 2011 tentang Pajak Daerah (Berita Daerah Provinsi Bali Tahun 2017 Nomor 23);</p> <p>11. Peraturan Gubernur Bali Nomor 71 Tahun 2022 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Perangkat Daerah di Lingkungan Pemerintah Provinsi Bali (Berita Daerah Provinsi Bali Tahun 2021 Nomor 72) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Gubernur Bali Nomor 25 Tahun 2023 tentang Perubahan Atas Peraturan Gubernur Nomor 71 Tahun 2022 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, Serta Tata Kerja Perangkat Daerah di Lingkungan Pemerintah Provinsi Bali (Berita Daerah Provinsi Bali Tahun 2023 Nomor 25);</p> <p>12. Peraturan Gubernur Nomor 72 Tahun 2022 tentang Pembentukan Unit Pelaksana Teknis Daerah di Lingkungan Pemerintah Provinsi Bali (Berita Daerah Provinsi Bali Tahun 2022 Nomor 73) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Gubernur Bali Nomor 22 Tahun 2023 tentang Perubahan Atas Peraturan Gubernur Nomor 72 Tahun 2022 tentang Pembentukan Unit Pelaksana Teknis Daerah di Lingkungan Pemerintah Provinsi Bali (Berita Daerah Provinsi Bali Tahun 2023 Nomor 22);</p>
8.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	<p>1) Gedung Kantor dengan fasilitas:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Ruang Tunggu ber-AC dan Informasi; b) Papan Informasi; c) Komputer dengan akses internet; d) Printer; e) Mesin Fax; f) Mesin Fotocopy; g) Pesawat Telepon; h) Ruang Menyusui; i) Ruang bermain anak; j) Ruang baca. <p>2) Halaman parkir;</p> <p>3) Tempat Check Fisik;</p> <p>4) Fasilitas yang meliputi:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Meja dan kursi Wajib Pajak; b) Ruang foto copy; c) Kamar kecil/Toilet; d) Perangkat Komputer dan Scanner; e) Genset; f) Menyediakan Layanan Lansia, Cacat dan Wanita Hamil; g) Memberikan pelayanan dengan metode FIFO; h) Sarana pengatur masuk dan keluarnya wajib pajak sehingga tertib; i) Menyediakan layar monitor atau papan informasi guna memberikan informasi kepada wajib pajak tentang status proses pendaftaran; j) Menyediakan papan informasi yang berisikan denah kantor (<i>Lay Out</i>), mekanisme dan

		prosedur, nama pejabat, besarnya biaya dan informasi lainnya.
9.	Kompetensi Pelaksana	Kompetensi petugas yang terlibat dalam proses pemberian/ penyelesaian pelayanan, telah memiliki Surat Keputusan dari Pejabat yang berwenang.
10.	Pengawasan Internal	Pengawasan oleh atasan langsung sesuai dengan tupoksi dan kewenangannya: a) Tim Teknis/Supervisi Samsat (Tim Pembina Samsat); b) Badan Pendapatan Daerah Provinsi Bali (Bidang Pengendalian Evaluasi); c) POLRI (Pengawasan Fungsional/Supervisi dari Direktorat Lalu Lintas); d) Jasa Raharja (Satuan Pengawasan Intern).
11.	Jumlah pelaksana	1) Bagian Cek Fisik : 1 orang(Polri) dan dibantu petugas lapangan. 2) Bagian Formulir : 2 orang (Polri) dan dibantu petugas bagian register. 3) Pokja Progresif : 1 (satu) orang dari Bapenda 4) Pendaftaran dan Penetapan: - Pendaftaran : 2 (dua) orang dari Polri dan Bapenda. - Penetapan : 2 (dua) orang dari Bapenda dan Jasa Raharja. 5) Pembayaran dan Penyerahan : - Pembayaran : 3 (tiga) orang dari Bank. - Penyerahan : 2 (dua) orang dari Bapenda dan Polri.
12.	Jaminan pelayanan	1) Memberikan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan (durasi waktu, tarif dan kualitas pelayanan). 2) Meningkatkan kinerja etika pelayanan publik (senyum, salam, sapa, sopan, santun). 3) Menanggapi setiap komplain dalam waktu 2x24 jam. 4) Menerima saran/masukan dari masyarakat untuk melaksanakan perbaikan secara terus menerus dan berkesinambungan. 5) Memberikan pelayanan khusus bagi lansia, ibu hamil, penyandang cacat. 6) Menyediakan tempat khusus untuk merokok.
13.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1) Memberikan kepastian hukum tentang dokumen kendaraan bermotor. 2) Memberikan kelancaran dalam pelayanan klaim asuransi maksimum 6 hari kerja. 3) Memberikan keamanan dan kenyamanan di lingkungan KB Samsat. 4) Bebas dari gangguan calo/perantara. 5) Memberikan kepastian tarif PKB, BBNKB, SWDKLLJ dan PNBPN.
14.	Evaluasi kinerja Pelaksana	1) Pertemuan rutin segenap anggota Samsat setiap 1 bulan sekali untuk evaluasi penyelenggaraan pelayanan. 2) Supervisi secara berkala setahun 4 kali oleh Tim Teknis Samsat. 3) Evaluasi oleh Tim Pembina Samsat Provinsi Bali setiap 6 bulan sekali. 4) Melaporkan poin 1, 2, dan 3 ke atasan langsung masing-masing.

9. PENGESAHAN STNK SETIAP TAHUN

SERVICE DELIVERY

NO	KOMPONEN	URAIAN				
1.	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1) Identitas diri: <ol style="list-style-type: none"> a) Perorangan: Identitas diri yang sah (KTP/Pasport) dan bagi yang berhalangan melampirkan Surat Kuasa bermeterai cukup; b) Badan Hukum: Salinan Akte Pendirian, Keterangan Domisili, Surat Kuasa bermeterai cukup ditanda tangani oleh pimpinan dan dibubuhi cap Badan Hukum yang bersangkutan; c) Instansi Pemerintah (termasuk BUMN dan BUMD): Surat Tugas/ Surat Kuasa bermeterai cukup dan ditanda tangani oleh pimpinan serta dibubuhi cap instansi yang bersangkutan. 2) STNK asli + fotocopy. 3) SKPD asli + fotocopy. 				
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	 <pre> graph TD A([Pemilik kendaraan bermotor menyerahkan dokumen kendaraan ke loket informasi untuk di teliti]) --> B[Pemilik kendaraan bermotor mengambil nomor antrian dan menyerahkan ke loket pendaftaran] B --> C[Pemilik Kendaraan Bermotor membayar Pajak Kendaraan Bermotor & SWDKLLJ] C --> D([Pemilik Kendaraan Bermotor menerima Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (STNK) serta Bukti Pembayaran Lunas, PKB dan SWDKLLJ]) </pre>				
		<p>Keterangan :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Pemilik kendaraan bermotor menyerahkan dokumen kendaraan ke loket informasi untuk di teliti. 2) Pemilik kendaraan bermotor mengambil nomor antrian dan menyerahkan ke loket pendaftaran. 3) Pemilik Kendaraan Bermotor membayar Pajak Kendaraan Bermotor & SWDKLLJ sesuai dengan besarnya penetapan. 4) Pemilik Kendaraan Bermotor menerima Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (STNK) serta Bukti Pembayaran Lunas, PKB dan SWDKLLJ. 				
3.	Jangka Waktu Pelayanan	15 menit/berkas				
4.	Biaya/Tarif	<ol style="list-style-type: none"> 1) Berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 60 Tahun 2016 tentang Jenis dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku Pada Kepolisian Negara Republik Indonesia: <table style="width: 100%; border: none;"> <tr> <td style="width: 80%;">a) Biaya STNK roda 4/ lebih</td> <td style="text-align: right;">Rp. 200.000,-</td> </tr> <tr> <td>b) Biaya STNK roda 2 & 3</td> <td style="text-align: right;">Rp. 100.000,-</td> </tr> </table> 	a) Biaya STNK roda 4/ lebih	Rp. 200.000,-	b) Biaya STNK roda 2 & 3	Rp. 100.000,-
a) Biaya STNK roda 4/ lebih	Rp. 200.000,-					
b) Biaya STNK roda 2 & 3	Rp. 100.000,-					

		<p>c) Biaya TNKB roda 4 Rp. 100.000,- d) Biaya TNKB roda 2 & Rp. 60.000,-</p> <p>2) Peraturan Menteri Keuangan Nomor 16/PMK.010/2017 tanggal 16 Juli 2017, sebagai berikut :</p> <p>a) Sepeda Motor 50 cc kebawah, mobil <i>ambulance</i>, mobil jenazah dan mobil pemadam kebakaran (Rp. 3.000,-) b) Traktor, <i>bulldozer</i>, <i>Forklift</i>, Mobil Derek, <i>Excavator</i>, <i>Crane</i> dan sejenisnya (Rp. 23.000,-) c) Sepeda Motor dan scooter, sepeda kumbang dan scooter, diatas 50 cc s/d 250cc (Rp. 35.000,-) d) Sepeda Motor, scooter diatas 250cc (Rp. 83.000,-) e) Pick Up / mobil barang s/d 2.400 cc, sedan, jeep, dan mobil penumpang bukan mobil angkutan umum (Rp. 143.000,-) f) Mobil penumpang angkutan umum s/d 1.600cc (Rp. 73.000,-) g) Bus dan mikrobus angkutan umum serta mobil penumpang angkutan umum lainnya di atas 1.600 cc (Rp. 90.000,-) h) Bus dan microbus bukan angkutan umum (Rp. 153.000,-) i) Truck, mobil tangki, mobil gandeng, mobil barang diatas 2.400 cc, truck container dan sejenisnya (Rp. 163.000,-)</p>
5.	Produk Pelayanan	<p>1) Bukti Pembayaran Lunas PKB dan SWDKLLJ. 2) Surat Tanda Kendaraan Bermotor (STNK) yang telah di bubuhi paraf dan stempel pengesahan. 3) Sticker Kartu Dana SWDKLLJ.</p>
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<p>1) Kantor bersama Samsat menyediakan loket Informasi dan Pengaduan sebagai sarana penyampaian Informasi Halo Samsat, SMS JT, Info PKB dan SMS Komplain yang dibutuhkan oleh masyarakat maupun penerima kritik, saran dan pengaduan berupa perbaikan kinerja, peningkatan pelayanan serta aspirasi yang berkembang di masyarakat berkaitan dengan pelayanan pembayaran PKB/BBNKB, Asuransi Jasa Raharja dan Identifikasi Kendaraan Bermotor.</p> <p>2) Prosedur dan Mekanisme Pengaduan, masyarakat mengajukan pengaduan yang diterima oleh petugas informasi dan pengaduan dengan menulis di buku register pengaduan yang memuat identitas dan permasalahan yang dikeluhkan/ diadukan. Kemudian petugas memberikan formulir tanda bukti pengaduan yang telah dicantumkan pada waktu yang ditentukan untuk menjawab/menyelesaikan. Selanjutnya petugas informasi dan pengaduan menyampaikan permasalahan pengaduan tersebut pada masing-masing Tupoksi pimpinan sesuai dengan materi pengaduan selambat-lambatnya 14 hari sejak pengaduan diterima petugas, maka penanggung jawab Tupoksi harus sudah memberi jawaban/menyelesaikan komplain yang diajukan melalui sarana komunikasi (media massa, surat menyurat). SP4N Lapor saat ini Bapenda Prov.Bali sudah terhubung dengan aplikasi www.lapor.go.id, untuk penanganan pengaduan secara online, dimana untuk pengelolaan pengaduan ditangani oleh petugas yang ditunjuk sebagai pejabat penghubung dan admin.</p>

MANUFACTURING

NO	KOMPONEN	URAIAN
7.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none">1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);2. 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 6 Tahun 2023 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja menjadi Undang-Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 41, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6856);3. Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2022 tentang Hubungan Keuangan Antara Pemerintah Pusat dan Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 4, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6757);4. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);5. Peraturan Presiden Nomor 5 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Kendaraan Bermotor (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 6);6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);7. Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 16/PMK.010/2017 tentang Besar Santunan dan Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 279);8. Peraturan Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2021 tentang Registrasi dan Identifikasi Kendaraan Bermotor (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 476);9. Peraturan Daerah Provinsi Bali Nomor 1 Tahun 2011 tentang Pajak Daerah (Lembaran Daerah Provinsi Bali Tahun 2011 Nomor 1, Tambahan Lembaran Daerah Provinsi Bali Nomor 1) sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Peraturan Daerah Provinsi Bali Nomor 9 Tahun 2019 tentang Perubahan Ketiga Atas Peraturan Daerah Provinsi Bali Nomor 1 Tahun 2011 tentang Pajak Daerah (Lembaran Daerah Provinsi Bali Tahun 2019 Nomor 9, Tambahan Lembaran Daerah Provinsi Bali Nomor 7);10. Peraturan Gubernur Bali Nomor 23 Tahun 2017 tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Daerah Provinsi Bali Nomor 1 Tahun 2011 tentang Pajak

		<p>Daerah sebagaimana telah diubah beberapa kali, terakhir dengan Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2016 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Daerah Provinsi Bali Nomor 1 Tahun 2011 tentang Pajak Daerah (Berita Daerah Provinsi Bali Tahun 2017 Nomor 23);</p> <p>11. Peraturan Gubernur Bali Nomor 71 Tahun 2022 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Perangkat Daerah di Lingkungan Pemerintah Provinsi Bali (Berita Daerah Provinsi Bali Tahun 2021 Nomor 72) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Gubernur Bali Nomor 25 Tahun 2023 tentang Perubahan Atas Peraturan Gubernur Nomor 71 Tahun 2022 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, Serta Tata Kerja Perangkat Daerah di Lingkungan Pemerintah Provinsi Bali (Berita Daerah Provinsi Bali Tahun 2023 Nomor 25);</p> <p>12. Peraturan Gubernur Nomor 72 Tahun 2022 tentang Pembentukan Unit Pelaksana Teknis Daerah di Lingkungan Pemerintah Provinsi Bali (Berita Daerah Provinsi Bali Tahun 2022 Nomor 73) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Gubernur Bali Nomor 22 Tahun 2023 tentang Perubahan Atas Peraturan Gubernur Nomor 72 Tahun 2022 tentang Pembentukan Unit Pelaksana Teknis Daerah di Lingkungan Pemerintah Provinsi Bali (Berita Daerah Provinsi Bali Tahun 2023 Nomor 22);</p>
8.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	<p>1) Gedung Kantor dengan fasilitas:</p> <ol style="list-style-type: none"> a) Ruang Tunggu ber-AC dan Informasi; b) Papan Informasi; c) Komputer dengan akses internet; d) Printer; e) Mesin Fax; f) Mesin Fotocopy; g) Pesawat Telepon; h) Ruang Menyusui; i) Ruang bermain anak; j) Ruang baca. <p>2) Halaman parkir;</p> <p>3) Tempat Check Fisik;</p> <p>4) Fasilitas yang meliputi:</p> <ol style="list-style-type: none"> a) Meja dan kursi Wajib Pajak; b) Ruang foto copy; c) Kamar kecil/Toilet; d) Perangkat Komputer dan Scanner; e) Genset; f) Menyediakan Layanan Lansia, Cacat dan Wanita Hamil; g) Memberikan pelayanan dengan metode FIFO; h) Sarana pengatur masuk dan keluar wajib pajak sehingga tertib; i) Menyediakan layar monitor atau papan informasi guna memberikan informasi kepada wajib pajak tentang status proses pendaftaran; j) Menyediakan papan informasi yang berisikan denah kantor (<i>Lay Out</i>), mekanisme dan prosedur, nama pejabat, besarnya biaya dan informasi lainnya.
9.	Kompetensi Pelaksana	Kompetensi petugas yang terlibat dalam proses pemberian/ penyelesaian pelayanan, telah memiliki Surat Keputusan dari Pejabat yang berwenang.

10.	Pengawasan Internal	<p>Pengawasan oleh atasan langsung sesuai dengan tupoksi dan kewenangannya:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tim Teknis/Supervisi Samsat (Tim Pembina Samsat); 2. Badan Pendapatan Daerah Provinsi Bali (Bidang Pengendalian Evaluasi); 3. POLRI (Pengawasan Fungsional/Supervisi dari Direktorat Lalu Lintas); 4. Jasa Raharja (Satuan Pengawasan Intern).
11.	Jumlah pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Bagian Cek Fisik : 1 orang (Polri) dan dibantu petugas lapangan. 2. Bagian Formulir : 2 orang (Polri) dan dibantu petugas bagian register. 3. Pokja Progresif : 1 (satu) orang dari Bapenda 4. Pendaftaran dan Penetapan: <ul style="list-style-type: none"> - Pendaftaran : 2 (dua) orang dari Polri dan Bapenda. - Penetapan : 2 (dua) orang dari Bapenda dan Jasa Raharja. 5. Pembayaran dan Penyerahan : <ul style="list-style-type: none"> - Pembayaran : 3 (tiga) orang dari Bank. - Penyerahan : 2 (dua) orang dari Bapenda dan Polri.
12.	Jaminan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1) Memberikan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan (durasi waktu, tarif dan kualitas pelayanan). 2) Meningkatkan kinerja etika pelayanan publik (senyum, salam, sapa, sopan, santun). 3) Menanggapi setiap komplain dalam waktu 2x24 jam. 4) Menerima saran/masukan dari masyarakat untuk melaksanakan perbaikan secara terus menerus dan berkesinambungan. 5) Memberikan pelayanan khusus bagi lansia, ibu hamil, penyandang cacat. 6) Memberikan pelayanan siap antar dokumen ke rumah wajib pajak, apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan standar pelayanan. 7) Menyediakan tempat khusus untuk merokok.
13.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1) Memberikan kepastian hukum tentang dokumen kendaraan bermotor. 2) Memberikan kelancaran dalam pelayanan klaim asuransi maksimum 6 hari kerja. 3) Memberikan keamanan dan kenyamanan di lingkungan KB Samsat. 4) Bebas dari gangguan calo/perantara. 5) Memberikan kepastian tarif PKB, BBNKB, SWDKLLJ dan PNBPN.
14.	Evaluasi kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1) Pertemuan rutin segenap anggota Samsat setiap 1 bulan sekali untuk evaluasi penyelenggaraan pelayanan. 2) Supervisi secara berkala setahun 4 kali oleh Tim Teknis Samsat. 3) Evaluasi oleh Tim Pembina Samsat Provinsi Bali setiap 6 bulan sekali. 4) Melaporkan poin 1, 2, dan 3 ke atasan langsung masing-masing.

10. PERPANJANGAN STNK 5 (LIMA) TAHUN

SERVICE DELIVERY

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	<p>1) Identitas diri:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Perorangan: Identitas diri yang sah (KTP/Pasport) dan bagi yang berhalangan melampirkan Surat Kuasa bermeterai cukup; b) Badan Hukum: Salinan Akte Pendirian, Keterangan Domisili, Surat Kuasa bermeterai cukup ditanda tangani oleh pimpinan dan dibubuhi cap Badan Hukum yang bersangkutan; c) Instansi Pemerintah (termasuk BUMN dan BUMD): Surat Tugas/ Surat Kuasa bermeterai cukup dan ditanda tangani oleh pimpinan serta dibubuhi cap instansi yang bersangkutan. <p>2) STNK Asli dan BPKB Asli;</p> <p>3) Bukti Pelunasan PKB/BBNKB tahun terakhir;</p> <p>4) Bukti hasil pemeriksaan cek fisik kendaraan bermotor.</p>
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<pre> graph TD A([Pemilik Kendaraan membawa kendaraan bermotor beserta dokumen kelengkapan (faktur dan berkas pendukung)]) --> B[Pemilik kendaraan bermotor menyerahkan dokumen kendaraan yang telah dilengkapi dengan blanko cek fisik] B --> C[Pemilik kendaraan bermotor mendata kendaraannya ke bagian pajak progresif] C --> D[Pemilik Kendaraan Bermotor membayar PNBPN STNK dan TNKB di loket Bank] D --> E[Pemilik kendaraan bermotor membayar pajak kendaraan sesuai dengan nominal yang tertera di Lembar pengesahan ke loket pembayaran/ kasir.] E --> F[Pemilik kendaraan bermotor menerima STNK dan SKPD di loket penyerahan] F --> G[Pemilik kendaraan bermotor menyerahkan bukti STNK dan bukti pembayaran TNKB ke loket cetak TNKB/plat] G --> H([Pemilik kendaraan bermotor menerima Plat]) </pre>

		<p>Keterangan :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Pemilik Kendaraan membawa kendaraan bermotor beserta dokumen kelengkapan (faktur dan berkas pendukung) ke bagian cek fisik untuk digesek dan diperiksa nomor rangka dan nomor mesin masing-masing 2 lembar. 2) Pemilik kendaraan bermotor menyerahkan dokumen kendaraan yang telah dilengkapi dengan blanko cek fisik ke bagian pendaftaran untuk di teliti. 3) Pemilik kendaraan bermotor mendaftarkannya ke bagian pajak progresif untuk menentukan jumlah kepemilikan kendaraan yang dimiliki. 4) Pemilik Kendaraan Bermotor membayar PNPB STNK dan TNKB di loket BRI 5) Pemilik kendaraan bermotor membayar pajak kendaraan sesuai dengan nominal yang tertera di SPPKB ke loket pembayaran/kasir. 6) Pemilik kendaraan bermotor menerima STNK dan SKPD di loket penyerahan. 7) Pemilik kendaraan bermotor menyerahkan bukti STNK dan bukti pembayaran TNKB ke loket cetak TNKB/plat. 8) Pemilik kendaraan bermotor menerima Plat.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	60 menit/berkas
4.	Biaya/Tarif	<ol style="list-style-type: none"> 1) Peraturan Pemerintah Nomor 60 Tahun 2016 tentang Jenis dan Tarif Atas Penerimaan Negara Bukan Pajak sebagai berikut: <ol style="list-style-type: none"> a) Biaya STNK untuk: <ul style="list-style-type: none"> - Roda 2 dan Roda 3 = Rp. 100.000,- - Roda 4/lebih = Rp. 200.000,- b) Biaya TNKB untuk: <ul style="list-style-type: none"> - Roda 2 dan Roda 3 = Rp. 60.000,- - Roda 4/lebih = Rp. 100.000,- c) Biaya STCK = Rp. 25.000,- d) Biaya BPKB untuk: <ul style="list-style-type: none"> - Roda 2 dan Roda 3 = Rp. 225.000,- - Roda 4/lebih = Rp. 375.000,- e) Penerbitan Surat Mutasi Kendaraan Luar Daerah untuk: <ul style="list-style-type: none"> - Roda 2 dan Roda 3 = Rp. 150.000,- - Roda 4/lebih = Rp. 250.000,- 2) Peraturan Menteri Keuangan Nomor 16/PMK.010/2017 tanggal 16 Juli 2017, sebagai berikut : <ol style="list-style-type: none"> a) Sepeda Motor 50 cc kebawah, mobil <i>ambulance</i>, mobil jenazah dan mobil pemadam kebakaran (Rp. 3.000,-) b) Traktor, <i>bulldozer</i>, <i>Forklift</i>, Mobil Derek, <i>Excavator</i>, <i>Crane</i> dan sejenisnya (Rp. 23.000,-) c) Sepeda Motor dan scooter, sepeda kumbang dan scooter, di atas 50 cc s/d 250 cc (Rp. 35.000,-) d) Sepeda Motor, scooter diatas 250 cc (Rp. 83.000,-) e) Pick Up / mobil barang s/d 2.400 cc, sedan, jeep, dan mobil penumpang bukan mobil angkutan umum (Rp. 143.000,-) f) Mobil penumpang angkutan umum s/d 1.600 cc (Rp. 73.000,-) g) Bus dan mikrobus angkutan umum serta mobil penumpang angkutan umum lainnya di atas 1.600 cc (Rp. 90.000,-) h) Bus dan mikrobus bukan angkutan umum (Rp.

		153.000,-) i) Truck, mobil tangki, mobil gandeng, mobil barang diatas 2.400 cc, truck container dan sejenisnya (Rp. 163.000,-)
5.	Produk Pelayanan	1) Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK). 2) Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (TNKB). 3) Bukti Pembayaran Lunas PKB /BBNKB dan SWDKLLJ. 4) Sticker Kartu Dana SWDKLLJ.
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1) Kantor bersama Samsat menyediakan loket Informasi dan Pengaduan sebagai sarana penyampaian Informasi Halo Samsat, SMS JT, Info PKB dan SMS Komplain yang dibutuhkan oleh masyarakat maupun penerima kritik, saran dan pengaduan berupa perbaikan kinerja, peningkatan pelayanan serta aspirasi yang berkembang di masyarakat berkaitan dengan pelayanan pembayaran PKB / BBNKB, Asuransi Jasa Raharja dan Identifikasi Kendaraan Bermotor. 2) Prosedur dan Mekanisme Pengaduan, masyarakat mengajukan pengaduan yang diterima oleh petugas informasi dan pengaduan dengan menulis di buku register pengaduan yang memuat identitas dan permasalahan yang dikeluhkan/ diadukan. Kemudian petugas memberikan formulir tanda bukti pengaduan yang telah dicantumkan pada waktu yang ditentukan untuk menjawab/menyelesaikan. Selanjutnya petugas informasi dan pengaduan menyampaikan permasalahan pengaduan tersebut pada masing-masing Tupoksi pimpinan sesuai dengan materi pengaduan selambat-lambatnya 14 hari sejak pengaduan diterima petugas, maka penanggung jawab Tupoksi harus sudah memberi jawaban/menyelesaikan komplain yang diajukan melalui sarana komunikasi (media massa, surat menyurat). 3) SP4N Lapor saat ini Bapenda Prov.Bali sudah terhubung dengan aplikasi www.lapor.go.id , untuk penanganan pengaduan secara online, dimana untuk pengelolaan pengaduan ditangani oleh petugas yang ditunjuk sebagai pejabat penghubung dan admin.

MANUFACTURING

NO	KOMPONEN	URAIAN
7.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038); 2. 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 6 Tahun 2023 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja menjadi Undang-Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 41,

		<p>Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6856);</p> <ol style="list-style-type: none"> 3. Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2022 tentang Hubungan Keuangan Antara Pemerintah Pusat dan Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 4, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6757); 4. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357); 5. Peraturan Presiden Nomor 5 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Kendaraan Bermotor (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 6); 6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615); 7. Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 16/PMK.010/2017 tentang Besar Santunan dan Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 279); 8. Peraturan Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2021 tentang Registrasi dan Identifikasi Kendaraan Bermotor (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 476); 9. Peraturan Daerah Provinsi Bali Nomor 1 Tahun 2011 tentang Pajak Daerah (Lembaran Daerah Provinsi Bali Tahun 2011 Nomor 1, Tambahan Lembaran Daerah Provinsi Bali Nomor 1) sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Peraturan Daerah Provinsi Bali Nomor 9 Tahun 2019 tentang Perubahan Ketiga Atas Peraturan Daerah Provinsi Bali Nomor 1 Tahun 2011 tentang Pajak Daerah (Lembaran Daerah Provinsi Bali Tahun 2019 Nomor 9, Tambahan Lembaran Daerah Provinsi Bali Nomor 7); 10. Peraturan Gubernur Bali Nomor 23 Tahun 2017 tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Daerah Provinsi Bali Nomor 1 Tahun 2011 tentang Pajak Daerah sebagaimana telah diubah beberapa kali, terakhir dengan Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2016 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Daerah Provinsi Bali Nomor 1 Tahun 2011 tentang Pajak Daerah (Berita Daerah Provinsi Bali Tahun 2017 Nomor 23); 11. Peraturan Gubernur Bali Nomor 71 Tahun 2022 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Perangkat Daerah di Lingkungan Pemerintah Provinsi Bali (Berita Daerah Provinsi Bali Tahun 2021 Nomor 72) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Gubernur Bali Nomor 25 Tahun 2023 tentang Perubahan Atas Peraturan Gubernur Nomor 71 Tahun 2022 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, Serta Tata Kerja Perangkat Daerah di Lingkungan Pemerintah Provinsi Bali (Berita Daerah Provinsi Bali Tahun 2023 Nomor 25);
--	--	---

		12. Peraturan Gubernur Nomor 72 Tahun 2022 tentang Pembentukan Unit Pelaksana Teknis Daerah di Lingkungan Pemerintah Provinsi Bali (Berita Daerah Provinsi Bali Tahun 2022 Nomor 73) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Gubernur Bali Nomor 22 Tahun 2023 tentang Perubahan Atas Peraturan Gubernur Nomor 72 Tahun 2022 tentang Pembentukan Unit Pelaksana Teknis Daerah di Lingkungan Pemerintah Provinsi Bali (Berita Daerah Provinsi Bali Tahun 2023 Nomor 22);
8.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	<p>1) Gedung Kantor dengan fasilitas:</p> <p>a) Ruang Tunggu ber-AC dan Informasi;</p> <p>b) Papan Informasi;</p> <p>c) Komputer dengan akses internet;</p> <p>d) Printer;</p> <p>e) Mesin Fax;</p> <p>f) Mesin Fotocopy;</p> <p>g) Pesawat Telepon;</p> <p>h) Ruang Menyusui;</p> <p>i) Ruang bermain anak;</p> <p>j) Ruang baca.</p> <p>2) Halaman parkir;</p> <p>3) Tempat Check Fisik;</p> <p>4) Fasilitas yang meliputi:</p> <p>a) Meja dan kursi Wajib Pajak;</p> <p>b) Ruang foto copy;</p> <p>c) Kamar kecil/Toilet;</p> <p>d) Perangkat Komputer dan Scanner;</p> <p>e) Genset;</p> <p>f) Menyediakan Layanan Lansia, Cacat dan Wanita Hamil;</p> <p>g) Memberikan pelayanan dengan metode FIFO;</p> <p>h) Sarana pengatur masuk dan keluarnya wajib pajak sehingga tertib;</p> <p>i) Menyediakan Iayar monitor atau papan informasi guna memberikan informasi kepada wajib pajak tentang status proses pendaftaran;</p> <p>j) Menyediakan papan informasi yang berisikan denah kantor (<i>Lay Out</i>), mekanisme dan prosedur, nama pejabat, besarnya biaya dan informasi lainnya.</p>
9.	Kompetensi Pelaksana	Kompetensi petugas yang terlibat dalam proses pemberian/ penyelesaian pelayanan, telah memiliki Surat Keputusan dari Pejabat yang berwenang.
10.	Pengawasan Internal	<p>Pengawasan oleh atasan langsung sesuai dengan tupoksi dan kewenangannya:</p> <p>1. Tim Teknis/Supervisi Samsat (Tim Pembina Samsat);</p> <p>2. Badan Pendapatan Daerah Provinsi Bali (Bidang Pengendalian Evaluasi);</p> <p>3. POLRI (Pengawasan Fungsional/Supervisi dari Direktorat Lalu Lintas);</p> <p>4. Jasa Raharja (Satuan Pengawasan Intern).</p>
11.	Jumlah pelaksana	<p>1) Bagian Cek Fisik : 1 orang (Polri) dan dibantu petugas lapangan.</p> <p>2) Bagian Formulir : 2 orang (Polri) dan dibantu petugas bagian register.</p> <p>3) Pokja Progresif : 1 (satu) orang dari Bapenda</p>

		<p>4) Pendaftaran dan Penetapan:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Pendaftaran : 2 (dua) orang dari Polri dan Bapenda. - Penetapan : 2 (dua) orang dari Bapenda dan Jasa Raharja. <p>5) Pembayaran dan Penyerahan :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Pembayaran : 3 (tiga) orang dari Bank. - Penyerahan : 2 (dua) orang dari Bapenda dan Polri.
12.	Jaminan pelayanan	<p>1) Memberikan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan (durasi waktu, tarif dan kualitas pelayanan).</p> <p>2) Meningkatkan kinerja etika pelayanan publik (senyum, salam, sapa, sopan, santun).</p> <p>3) Menanggapi setiap komplain dalam waktu 2x24 jam.</p> <p>4) Menerima saran/masukan dari masyarakat untuk melaksanakan perbaikan secara terus menerus dan berkesinambungan.</p> <p>5) Memberikan pelayanan khusus bagi lansia, ibu hamil, penyandang cacat.</p> <p>6) Menyediakan tempat khusus untuk merokok</p>
13.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<p>1) Memberikan kepastian hukum tentang dokumen kendaraan bermotor.</p> <p>2) Memberikan kelancaran dalam pelayanan klaim asuransi maksimum 6 hari kerja.</p> <p>3) Memberikan keamanan dan kenyamanan di lingkungan KB Samsat.</p> <p>4) Bebas dari gangguan calo/perantara.</p> <p>5) Memberikan kepastian tarif PKB, BBNKB, SWDKLLJ dan PNPB.</p>
14.	Evaluasi kinerja Pelaksana	<p>1) Pertemuan rutin segenap anggota Samsat setiap 1 bulan sekali untuk evaluasi penyelenggaraan pelayanan.</p> <p>2) Supervisi secara berkala setahun 4 kali oleh Tim Teknis Samsat.</p> <p>3) Evaluasi oleh Tim Pembina Samsat Provinsi Bali setiap 6 bulan sekali.</p> <p>4) Melaporkan poin 1, 2, dan 3 ke atasan langsung masing-masing.</p>

11. PENDAFTARAN GANTI WARNA KENDARAAN BERMOTOR

SERVICE DELIVERY

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1) Identitas diri: <ol style="list-style-type: none"> a) Perorangan: Identitas diri yang sah (KTP/Pasport) dan bagi yang berhalangan melampirkan Surat Kuasa bermeterai cukup; b) Badan Hukum: Salinan Akte Pendirian, Keterangan Domisili, Surat Kuasa bermeterai cukup ditanda tangani oleh pimpinan dan dibubuhi cap Badan Hukum yang bersangkutan; c) Instansi Pemerintah (termasuk BUMN dan BUMD): Surat Tugas/ Surat Kuasa bermeterai cukup dan ditanda tangani oleh pimpinan serta dibubuhi cap instansi yang bersangkutan. 2) STNK Asli dan BPKB Asli; 3) Bukti pembayaran atau keterangan Lunas Pajak; 4) Bukti hasil pemeriksaan cek fisik kendaraan bermotor. 5) Surat Keterangan dari Bengkel/Karoseri yang merubah warna.
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<pre> graph TD A([Pemilik Kendaraan membawa kendaraan bermotor beserta dokumen kelengkapan (faktur dan berkas pendukung)]) --> B[Pemilik kendaraan bermotor menyerahkan dokumen kendaraan yang telah dilengkapi dengan blanko cek fisik] B --> C[Pemilik kendaraan bermotor membayar PNPB BPKB di loket Bank.] C --> D[Pemilik kendaraan bermotor mendata kendaraannya ke bagian pajak progresif] D --> E[Pemilik Kendaraan Bermotor membayar PNPB STNK dan TNKB di loket Bank] E --> F([Pemilik kendaraan bermotor menerima STNK dan SKPD di loket penyerahan.]) </pre>

2.		<p>Keterangan :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Pemilik Kendaraan membawa kendaraan bermotor beserta dokumen kelengkapan (faktur dan berkas pendukung) ke bagian cek fisik untuk digesek dan diperiksa nomor rangka dan nomor mesin masing-masing 2 lembar. 2) Pemilik kendaraan bermotor menyerahkan dokumen kendaraan yang telah dilengkapi dengan blanko cek fisik ke bagian pendaftaran untuk di teliti. 3) Pemilik kendaraan bermotor membayar PNBPN BPKB di loket BRI. 4) Pemilik kendaraan bermotor mendaftarkan kendaraannya ke bagian pajak progresif untuk menentukan jumlah kepemilikan kendaraan yang dimiliki. 5) Pemilik Kendaraan Bermotor membayar PNBPN STNK dan TNKB di loket BRI. 6) Pemilik kendaraan bermotor membayar pajak kendaraan sesuai dengan nominal yang tertera di SPPKB ke loket pembayaran/kasir. 7) Pemilik kendaraan bermotor menerima STNK dan SKPD di loket penyerahan.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	60 menit/berkas
4.	Biaya/Tarif	<ol style="list-style-type: none"> 1) Jenis dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku Pada Kepolisian Negara Republik Indonesia: <ol style="list-style-type: none"> a) Biaya STNK roda 4/ lebih Rp. 100.000,- b) Biaya TNKB roda 4 Rp. 100.000,- c) Biaya TNKB roda 2 & 3 Rp. 60.000,- 2) Peraturan Menteri Keuangan Nomor 16/PMK.010/2017 tanggal 16 Juli 2017 sebagai berikut: <ol style="list-style-type: none"> a) Sepeda Motor 50 cc kebawah, mobil ambulance, mobil jenazah dan mobil pemadam kebakaran (Rp.3.000,-) b) Traktor, bulldozer, Forklift, Mobil Derek, Excavator, Crane dan sejenisnya (Rp.23.000,-) c) Sepeda Motor dan scooter, sepeda kumbang dan scooter, diatas 50 cc s/d 250 cc (Rp. 35.000,-) d) Sepeda Motor, scooter diatas 250 cc (Rp.83.000,-) e) Pick Up / mobil barang s/d 2.400 cc, sedan, jeep, dan mobil penumpang bukan mobil angkutan umum (Rp.143.000,-) f) Mobil penumpang angkutan umum s/d 1.600 cc (Rp. 73.000,-) g) Bus dan mikrobus angkutan umum serta mobil penumpang angkutan umum lainnya di atas 1.600 cc (Rp. 90.000,-) h) Bus dan microbus bukan angkutan umum (Rp. 153.000,-) i) Truck, mobil tangki, mobil gandeng, mobil barang diatas 2.400 cc, truck container dan sejenisnya (Rp. 163.000,-) 3. Tarif Pajak Kendaraan Bermotor (PKB): <ol style="list-style-type: none"> a) Pajak Kendaraan Bermotor (PKB): <ul style="list-style-type: none"> - 1% untuk kendaraan bermotor umum; - 0,5% untuk kendaraan bermotor Pemerintah, TNI/Polri; - 0,2% untuk kendaraan bermotor alat-alat berat dan alat-alat besar;

		<p>b) Pajak Progresif untuk kendaraan penumpang roda 2 pribadi :</p> <ul style="list-style-type: none"> - 1,5% untuk kepemilikan pertama; - 2% untuk kepemilikan kedua; - 2,5% untuk kepemilikan ketiga; - 3% untuk kepemilikan keempat; - 3,5% untuk kepemilikan kelima dan seterusnya; <p>c) Pajak Progresif untuk kendaraan penumpang roda 4 pribadi :</p> <ul style="list-style-type: none"> - 1,75% untuk kepemilikan pertama; - 3% untuk kepemilikan kedua; - 4,5% untuk kepemilikan ketiga; - 5% untuk kepemilikan keempat; - 7,5% untuk kepemilikan kelima dan seterusnya; <p>d) Kendaraan Bermotor milik Badan, TNI/POLRI, Pemerintah Pusat, Pemerintah Provinsi dan Pemerintah Kabupaten/Kota tidak dikenakan tarif Progresif.</p> <p>e) Kepemilikan kendaraan bermotor didasarkan pada nama dan/atau alamat yang sama dalam satu keluarga yang dibuktikan dalam satu Kartu Keluarga (KK).</p>
5.	Produk Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1) Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK). 2) Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (TNKB). 3) Bukti Pembayaran Lunas PKB/BBNKB dan SWDKLLJ. 4) Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB). 5) Sticker Kartu Dana SWDKLLJ.
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1) Kantor bersama Samsat menyediakan loket Informasi dan Pengaduan sebagai sarana penyampaian Informasi Halo Samsat, SMS JT, Info PKB dan SMS Komplain yang dibutuhkan oleh masyarakat maupun penerima kritik, saran dan pengaduan berupa perbaikan kinerja, peningkatan pelayanan serta aspirasi yang berkembang di masyarakat berkaitan dengan pelayanan pembayaran PKB / BBNKB, Asuransi Jasa Raharja dan Identifikasi Kendaraan Bermotor. 2) Prosedur dan Mekanisme Pengaduan, masyarakat mengajukan pengaduan yang diterima oleh petugas informasi dan pengaduan dengan menulis di buku register pengaduan yang memuat identitas dan permasalahan yang dikeluhkan/ diadukan. Kemudian petugas memberikan formulir tanda bukti pengaduan yang telah dicantumkan pada waktu yang ditentukan untuk menjawab/menyelesaikan. Selanjutnya petugas informasi dan pengaduan menyampaikan permasalahan pengaduan tersebut pada masing-masing Tupoksi pimpinan sesuai dengan materi pengaduan selambat-lambatnya 14 (empatbelas) hari sejak pengaduan diterima petugas, maka penanggung jawab Tupoksi harus sudah memberi jawaban/menyelesaikan komplain yang diajukan melalui sarana komunikasi (media massa, surat menyurat). 3) SP4N Lapor saat ini Bapenda Prov.Bali sudah terhubung dengan aplikasi www.lapor.go.id, untuk penanganan pengaduan secara online, dimana untuk pengelolaan pengaduan ditangani oleh petugas yang ditunjuk sebagai pejabat penghubung dan admin.

MANUFACTURING

NO	KOMPONEN	URAIAN
7.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none">1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);2. 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 6 Tahun 2023 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja menjadi Undang-Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 41, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6856);3. Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2022 tentang Hubungan Keuangan Antara Pemerintah Pusat dan Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 4, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6757);4. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);5. Peraturan Presiden Nomor 5 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Kendaraan Bermotor (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 6);6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);7. Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 16/PMK.010/2017 tentang Besar Santunan dan Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 279);8. Peraturan Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2021 tentang Registrasi dan Identifikasi Kendaraan Bermotor (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 476);9. Peraturan Daerah Provinsi Bali Nomor 1 Tahun 2011 tentang Pajak Daerah (Lembaran Daerah Provinsi Bali Tahun 2011 Nomor 1, Tambahan Lembaran Daerah Provinsi Bali Nomor 1) sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Peraturan Daerah Provinsi Bali Nomor 9 Tahun 2019 tentang Perubahan Ketiga Atas Peraturan Daerah Provinsi Bali Nomor 1 Tahun 2011 tentang Pajak Daerah (Lembaran Daerah Provinsi Bali Tahun 2019 Nomor 9, Tambahan Lembaran Daerah Provinsi Bali Nomor 7);10. Peraturan Gubernur Bali Nomor 23 Tahun 2017 tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Daerah Provinsi Bali Nomor 1 Tahun 2011 tentang Pajak

		<p>Daerah sebagaimana telah diubah beberapa kali, terakhir dengan Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2016 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Daerah Provinsi Bali Nomor 1 Tahun 2011 tentang Pajak Daerah (Berita Daerah Provinsi Bali Tahun 2017 Nomor 23);</p> <p>11. Peraturan Gubernur Bali Nomor 71 Tahun 2022 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Perangkat Daerah di Lingkungan Pemerintah Provinsi Bali (Berita Daerah Provinsi Bali Tahun 2021 Nomor 72) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Gubernur Bali Nomor 25 Tahun 2023 tentang Perubahan Atas Peraturan Gubernur Nomor 71 Tahun 2022 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, Serta Tata Kerja Perangkat Daerah di Lingkungan Pemerintah Provinsi Bali (Berita Daerah Provinsi Bali Tahun 2023 Nomor 25);</p> <p>12. Peraturan Gubernur Nomor 72 Tahun 2022 tentang Pembentukan Unit Pelaksana Teknis Daerah di Lingkungan Pemerintah Provinsi Bali (Berita Daerah Provinsi Bali Tahun 2022 Nomor 73) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Gubernur Bali Nomor 22 Tahun 2023 tentang Perubahan Atas Peraturan Gubernur Nomor 72 Tahun 2022 tentang Pembentukan Unit Pelaksana Teknis Daerah di Lingkungan Pemerintah Provinsi Bali (Berita Daerah Provinsi Bali Tahun 2023 Nomor 22);</p>
8.	Sarana, prasarana, dan/ atau fasilitas	<p>1) Gedung Kantor dengan fasilitas:</p> <ol style="list-style-type: none"> a) Ruang Tunggu ber-AC dan Informasi; b) Papan Informasi; c) Komputer dengan akses internet; d) Printer; e) Mesin Fax; f) Mesin Fotocopy; g) Pesawat Telepon; h) Ruang Menyusui; i) Ruang bermain anak; j) Ruang baca.
		<p>2) Halaman parkir; 3) Tempat Check Fisik; 4) Fasilitas yang meliputi:</p> <ol style="list-style-type: none"> a) Meja dan kursi Wajib Pajak; b) Ruang foto copy; c) Kamar kecil/Toilet; d) Perangkat Komputer dan Scanner; e) Genset; f) Menyediakan Layanan Lansia, Cacat dan Wanita Hamil; g) Memberikan pelayanan dengan metode FIFO; h) Sarana pengatur masuk dan keluarnya wajib pajak sehingga tertib; i) Menyediakan layar monitor atau papan informasi guna memberikan informasi kepada wajib pajak tentang status proses pendaftaran; j) Menyediakan papan informasi yang berisikan denah kantor (<i>Lay Out</i>), mekanisme dan prosedur, nama pejabat, besarnya biaya dan informasi lainnya.
9.	Kompetensi Pelaksana	Kompetensi petugas yang terlibat dalam proses pemberian/ penyelesaian pelayanan, telah memiliki Surat Keputusan dari Pejabat yang berwenang.

10.	Pengawasan Internal	<p>Pengawasan oleh atasan langsung sesuai dengan tupoksi dan kewenangannya:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tim Teknis/Supervisi Samsat (Tim Pembina Samsat); 2. Badan Pendapatan Daerah Provinsi Bali (Bidang Pengendalian Evaluasi); 3. POLRI (Pengawasan Fungsional/Supervisi dari Direktorat Lalu Lintas); 4. Jasa Raharja (Satuan Pengawasan Intern).
11.	Jumlah pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1) Bagian Cek Fisik : 1 orang (Polri) dan dibantu petugas lapangan. 2) Bagian Formulir : 2 orang (Polri) dan dibantu petugas bagian register. 3) Pokja Progresif : 1 (satu) orang dari Bapenda 4) Pendaftaran dan Penetapan: <ul style="list-style-type: none"> • Pendaftaran : 2 (dua) orang dari Polri dan Bapenda. • Penetapan : 2 (dua) orang dari Bapenda dan Jasa Raharja. 5) Pembayaran dan Penyerahan : <ul style="list-style-type: none"> • Pembayaran : 3 (tiga) orang dari Bank. • Penyerahan : 2 (dua) orang dari Bapenda dan Polri.
12.	Jaminan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1) Memberikan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan (durasi waktu, tarif dan kualitas pelayanan). 2) Meningkatkan kinerja etika pelayanan publik (senyum, salam, sapa, sopan, santun). 3) Menanggapi setiap komplain dalam waktu 2x24 jam. 4) Menerima saran/masukan dari masyarakat untuk melaksanakan perbaikan secara terus menerus dan berkesinambungan. 5) Memberikan pelayanan khusus bagi lansia, ibu hamil, penyandang cacat.
		<ol style="list-style-type: none"> 6) Memberikan pelayanan siap antar dokumen ke rumah wajib pajak, apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan standar pelayanan. 7) Menyediakan tempat khusus untuk merokok.
13.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1) Memberikan kepastian hukum tentang dokumen kendaraan bermotor. 2) Memberikan kelancaran dalam pelayanan klaim asuransi maksimum 6 hari kerja. 3) Memberikan keamanan dan kenyamanan di lingkungan KB Samsat. 4) Bebas dari gangguan calo/perantara. Memberikan kepastian tarif PKB, BBNKB, SWDKLLJ dan PNBK.
14.	Evaluasi kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1) Pertemuan rutin segenap anggota Samsat setiap 1 bulan sekali untuk evaluasi penyelenggaraan pelayanan. 2) Supervisi secara berkala setahun 4 kali oleh Tim Teknis Samsat. 3) Evaluasi oleh Tim Pembina Samsat Provinsi Bali setiap 6 bulan sekali. Melaporkan poin 1, 2, dan 3 ke atasan langsung masing-masing.

12. PENDAFTARAN RUBAH SIFAT KENDARAAN BERMOTOR

SERVICE DELIVERY

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1) Identitas diri: <ol style="list-style-type: none"> a) Perorangan: Identitas diri yang sah (KTP/Pasport) dan bagi yang berhalangan melampirkan Surat Kuasa bermeterai cukup; b) Badan Hukum: Salinan Akte Pendirian, Keterangan Domisili, Surat Kuasa bermeterai cukup ditanda tangani oleh pimpinan dan dibubuhi cap Badan Hukum yang bersangkutan; c) Instansi Pemerintah (termasuk BUMN dan BUMD): Surat Tugas/ Surat Kuasa bermeterai cukup dan ditanda tangani oleh pimpinan serta dibubuhi cap instansi yang bersangkutan. 2) STNK dan BPKB Asli; 3) Bukti Pelunasan PKB/BBNKB tahun terakhir; 4) Bukti hasil pemeriksaan cek fisik kendaraan bermotor; 5) Surat Keterangan Rubah Sifat dari Dinas Perhubungan; 6) Surat Rekomendasi Dirlantas Polda Bali; 7) Dokumen lain yang berkaitan dengan proses rubah sifat.
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<pre> graph TD A([Pemilik Kendaraan membawa kendaraan bermotor beserta dokumen kelengkapan (faktur dan berkas pendukung)]) --> B[Pemilik kendaraan bermotor menyerahkan dokumen kendaraan yang telah dilengkapi dengan blanko cek fisik] B --> C[Pemilik kendaraan bermotor membayar PNPB BPKB di loket Bank.] C --> D[Pemilik kendaraan bermotor mendata kendaranya ke bagian pajak progresif] D --> E[Pemilik Kendaraan Bermotor membayar PNPB STNK dan TNKB di loket Bank.] E --> F([Pemilik kendaraan bermotor menerima STNK dan SKPD di loket penyerahan.]) </pre>

2.		<p>Keterangan :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Pemilik Kendaraan membawa kendaraan bermotor beserta dokumen kelengkapan (faktur dan berkas pendukung) ke bagian cek fisik untuk digesek dan diperiksa nomor rangka dan nomor mesin masing- masing 2 lembar. 2) Pemilik kendaraan bermotor menyerahkan dokumen kendaraan yang telah dilengkapi dengan blanko cek fisik ke bagian pendaftaran untuk di teliti. 3) Pemilik kendaraan bermotor membayar PNPB BPKB di loket BRI. 4) Pemilik kendaraan bermotor mendaftarkan kendaraannya ke bagian pajak progresif untuk menentukan jumlah kepemilikan kendaraan yang dimiliki. 5) Pemilik Kendaraan Bermotor membayar PNPB STNK dan TNKB di loket BRI. 6) Pemilik kendaraan bermotor membayar pajak kendaraan sesuai dengan nominal yang tertera di SPPKB ke loket pembayaran/kasir. 7) Pemilik kendaraan bermotor menerima STNK dan SKPD di loket penyerahan.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	60 menit/berkas
4.	Biaya/Tarif	<ol style="list-style-type: none"> 1) Jenis dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang berlaku pada Kepolisian Negara Republik Indonesia: <ol style="list-style-type: none"> a) Biaya STNK roda 4/ lebih Rp, 200.000,- b) Biaya STNK roda 2 & 3 Rp. 100.000,- c) Biaya TNKB roda 4 Rp. 100.000,- d) Biaya TNKB roda 2 & 3 Rp. 60.000,- e) BPKB Baru untuk: <ol style="list-style-type: none"> -Roda 4 Rp. 375.000,- -Roda 2 & 3 Rp. 225.000,- 2) Peraturan Menteri Keuangan Nomor 16/PMK.010/2017 tanggal 16 Juli 2017, sebagai berikut: <ol style="list-style-type: none"> a) Sepeda Motor 50 cc kebawah, mobil ambulance, mobil jenazah dan mobil pemadam kebakaran (Rp. 3.000,-) b) Traktor, <i>bulldozer</i>, <i>Forklift</i>, Mobil Derek, <i>Excavator</i>, <i>Crane</i> dan sejenisnya (Rp.23.000,)Sepeda Motor dan scooter, sepeda kumbang dan scooter, diatas 50 cc s/d 250 cc (Rp. 35.000,-) c) Sepeda Motor dan Scoter, SFProduk epeda Kumbang dan Scoter diatas 50 cc s/d 250 cc (Rp.35.000) d) Sepeda Motor,scooter diatas 250 cc (Rp. 83.000,-) e) Pick Up / mobil barang s/d 2.400 cc, sedan, jeep, dan mobil penumpang bukan mobil angkutan umum (Rp. 143.000,-) f) Mobil penumpang angkutan umum s/d 1.600 cc (Rp. 73.000,-) g) Bus dan mikrobus angkutan umum serta mobil penumpang angkutan umum lainnya diatas 1.600 cc (Rp. 90.000,-) h) Bus dan microbus bukan angkutan umum (Rp. 153.000,-) i) Truck, mobil tangki, mobil gandeng, mobil barang diatas 2.400 cc, truck container dan sejenisnya (Rp.163.000,-)

		<p>3) Tarif Pajak Kendaraan Bermotor (PKB):</p> <p>a) Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) :</p> <ul style="list-style-type: none"> - 1% untuk kendaraan bermotor umum; - 0,5% untuk kendaraan bermotor Pemerintah, TNI/Polri; - 0,2% untuk kendaraan bermotor alat-alat berat dan alat-alat besar. <p>b) Pajak Progresif untuk kendaraan penumpang roda 2 pribadi:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 1,5% untuk kepemilikan pertama; - 2% untuk kepemilikan kedua; - 2,5% untuk kepemilikan ketiga; - 3% untuk kepemilikan keempat; - 3,5% untuk kepemilikan kelima dan seterusnya <p>c) Pajak Progresif untuk kendaraan penumpang roda 4 pribadi :</p> <ul style="list-style-type: none"> - 1,75% untuk kepemilikan pertama; - 3% untuk kepemilikan kedua; - 4,5% untuk kepemilikan ketiga; - 5% untuk kepemilikan keempat; - 7,5% untuk kepemilikan kelima dan seterusnya. <p>d) Kendaraan Bermotor milik Badan, TNI/POLRI, Pemerintah Pusat, Pemerintah Provinsi dan Pemerintah Kabupaten/Kota tidak dikenakan tarif Progresif.</p> <p>e) Kepemilikan kendaraan bermotor didasarkan pada nama dan/atau alamat yang sama dalam satu keluarga yang dibuktikan dalam satu Kartu Keluarga (KK).</p>
5.	Produk Pelayanan	<p>1) Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK).</p> <p>2) Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (TNKB).</p> <p>3) Buku Kepemilikan Kendaraan Bermotor (BPKB).</p> <p>4) Bukti Pembayaran Lunas PKB /BBNKB dan SWDKLLJ.</p> <p>5) Sticker Kartu Dana SWDKLLJ.</p>
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<p>1) Kantor bersama Samsat menyediakan loket Informasi dan Pengaduan sebagai sarana penyampaian Informasi Halo Samsat, SMS JT, Info PKB dan SMS Komplain yang dibutuhkan oleh masyarakat maupun penerima kritik, saran dan pengaduan berupa perbaikan kinerja, peningkatan pelayanan serta aspirasi yang berkembang di masyarakat berkaitan dengan pelayanan pembayaran PKB BBNKB, Asuransi Jasa Raharja dan Identifikasi Kendaraan Bermotor.</p> <p>2) Prosedur dan Mekanisme Pengaduan, masyarakat mengajukan pengaduan yang diterima oleh petugas informasi dan pengaduan dengan menulis di buku register pengaduan yang memuat identitas dan permasalahan yang dikeluhkan/ diadukan. Kemudian petugas memberikan formulir tanda bukti pengaduan yang telah dicantumkan pada waktu yang ditentukan untuk menjawab / menyelesaikan. Selanjutnya petugas informasi dan pengaduan menyampaikan permasalahan pengaduan tersebut pada masing-masing Tupoksi pimpinan sesuai dengan materi pengaduan selambat-lambatnya 5 X 24 Jam setelah pengaduan diterima petugas, maka penanggung jawab Tupoksi harus sudah memberi jawaban/menyelesaikan komplain yang diajukan melalui sarana komunikasi (media massa, surat menyurat).</p> <p>SP4N Laport saat ini Bapenda Prov.Bali sudah</p>

		terhubung dengan aplikasi www.lapor.go.id , untuk penanganan pengaduan secara online, dimana untuk pengelolaan pengaduan ditangani oleh petugas yang ditunjuk sebagai pejabat penghubung dan admin.
--	--	--

MANUFACTURING

NO	KOMPONEN	URAIAN
7.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038); 2. 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 6 Tahun 2023 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja menjadi Undang-Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 41, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6856); 3. Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2022 tentang Hubungan Keuangan Antara Pemerintah Pusat dan Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 4, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6757); 4. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357); 5. Peraturan Presiden Nomor 5 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Kendaraan Bermotor (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 6); 6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615); 7. Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 16/PMK.010/2017 tentang Besar Santunan dan Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 279); 8. Peraturan Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2021 tentang Registrasi dan Identifikasi Kendaraan Bermotor (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 476); 9. Peraturan Daerah Provinsi Bali Nomor 1 Tahun 2011 tentang Pajak Daerah (Lembaran Daerah Provinsi Bali Tahun 2011 Nomor 1, Tambahan Lembaran Daerah Provinsi Bali Nomor 1) sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Peraturan Daerah Provinsi Bali Nomor 9 Tahun 2019 tentang Perubahan Ketiga Atas Peraturan Daerah Provinsi Bali Nomor 1 Tahun 2011 tentang Pajak Daerah

		<p>(Lembaran Daerah Provinsi Bali Tahun 2019 Nomor 9, Tambahan Lembaran Daerah Provinsi Bali Nomor 7);</p> <p>10. Peraturan Gubernur Bali Nomor 23 Tahun 2017 tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Daerah Provinsi Bali Nomor 1 Tahun 2011 tentang Pajak Daerah sebagaimana telah diubah beberapa kali, terakhir dengan Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2016 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Daerah Provinsi Bali Nomor 1 Tahun 2011 tentang Pajak Daerah (Berita Daerah Provinsi Bali Tahun 2017 Nomor 23);</p> <p>11. Peraturan Gubernur Bali Nomor 71 Tahun 2022 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Perangkat Daerah di Lingkungan Pemerintah Provinsi Bali (Berita Daerah Provinsi Bali Tahun 2021 Nomor 72) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Gubernur Bali Nomor 25 Tahun 2023 tentang Perubahan Atas Peraturan Gubernur Nomor 71 Tahun 2022 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, Serta Tata Kerja Perangkat Daerah di Lingkungan Pemerintah Provinsi Bali (Berita Daerah Provinsi Bali Tahun 2023 Nomor 25);</p> <p>12. Peraturan Gubernur Nomor 72 Tahun 2022 tentang Pembentukan Unit Pelaksana Teknis Daerah di Lingkungan Pemerintah Provinsi Bali (Berita Daerah Provinsi Bali Tahun 2022 Nomor 73) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Gubernur Bali Nomor 22 Tahun 2023 tentang Perubahan Atas Peraturan Gubernur Nomor 72 Tahun 2022 tentang Pembentukan Unit Pelaksana Teknis Daerah di Lingkungan Pemerintah Provinsi Bali (Berita Daerah Provinsi Bali Tahun 2023 Nomor 22);</p>
8.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	<p>1) Gedung Kantor dengan fasilitas:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Ruang Tunggu ber-AC dan Informasi; b) Papan Informasi; c) Komputer dengan akses internet; d) Printer; e) Mesin Fax; f) Mesin Fotocopy; g) Pesawat Telepon; h) Ruang Menyusui; i) Ruang bermain anak; j) Ruang baca. <p>2) Halaman parkir;</p> <p>3) Tempat Check Fisik;</p> <p>4) Fasilitas yang meliputi:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Meja dan kursi Wajib Pajak; b) Ruang foto copy; c) Kamar kecil/Toilet; d) Perangkat Komputer dan Scanner; e) Genset; f) Menyediakan Layanan Lansia, Cacat dan Wanita Hamil; g) Memberikan pelayanan dengan metode FIFO; h) Sarana pengatur masuk dan keluarnya wajib pajak sehingga tertib; i) Menyediakan layar monitor atau papan informasi guna memberikan informasi kepada wajib pajak tentang status proses pendaftaran; j) Menyediakan papan informasi yang berisikan

		denah kantor (<i>Lay Out</i>), mekanisme dan prosedur, nama pejabat, besarnya biaya dan informasi lainnya.
9.	Kompetensi Pelaksana	Kompetensi petugas yang terlibat dalam proses pemberian/ penyelesaian pelayanan, telah memiliki Surat Keputusan dari Pejabat yang berwenang.
10.	Pengawasan Internal	Pengawasan oleh atasan langsung sesuai dengan tupoksi dan kewenangannya: <ol style="list-style-type: none"> 1. Tim Teknis/Supervisi Samsat (Tim Pembina Samsat); 2. Badan Pendapatan Daerah Provinsi Bali (Bidang Pengendalian Evaluasi); 3. POLRI (Pengawasan Fungsional/Supervisi dari Direktorat Lalu Lintas); 4. Jasa Raharja (Satuan Pengawasan Intern).
11.	Jumlah pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1) Bagian Cek Fisik : 1 orang (Polri) dan dibantu 3 petugas lapangan. 2) Bagian Formulir : 2 orang (Polri) dan dibantu 1 petugas bagian register. 3) Pendaftaran dan Penetapan: <ul style="list-style-type: none"> - Pendaftaran : 2 orang dari Polri dan Bapenda. - Penetapan : 2 orang dari Bapenda dan Jasa Raharja. 4) Pembayaran dan Penyerahan : <ul style="list-style-type: none"> - Pembayaran : 1 orang dari Bank. - Penyerahan : 2 orang dari Bapenda dan Polri.
12.	Jaminan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1) Memberikan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan (durasi waktu, tarif dan kualitas pelayanan). 2) Meningkatkan kinerja etika pelayanan publik (senyum, salam, sapa, sopan, santun). 3) Menanggapi setiap komplain dalam waktu 2x24 jam. 4) Menerima saran/masukan dari masyarakat untuk melaksanakan perbaikan secara terus menerus dan berkesinambungan. 5) Memberikan pelayanan khusus bagi lansia, ibu hamil, penyandang cacat. 6) Menyediakan tempat khusus untuk merokok
13.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1) Memberikan kepastian hukum tentang dokumen kendaraan bermotor. 2) Memberikan kelancaran dalam pelayanan klaim asuransi maksimum 6 hari kerja. 3) Memberikan keamanan dan kenyamanan di lingkungan KB Samsat. 4) Bebas dari gangguan calo/perantara. 5) Memberikan kepastian tarif PKB, BBNKB, SWDKLLJ dan PNBPN.
14.	Evaluasi kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1) Pertemuan rutin segenap anggota Samsat setiap 1 bulan sekali untuk evaluasi penyelenggaraan pelayanan. 2) Supervisi secara berkala setahun 4 kali oleh Tim Teknis Samsat. 3) Evaluasi oleh Tim Pembina Samsat Provinsi Bali setiap 6 bulan sekali. 4) Melaporkan poin 1, 2, dan 3 ke atasan langsung masing-masing.

13. PENDAFTARAN GANTI NAMA KENDARAAN BERMOTOR

SERVICE DELIVERY

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	<p>1) Identitas diri:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Perorangan: Identitas diri yang sah (KTP/ Pasport, Bukti Perubahan Nama dari Pengadilan dan bagi yang berhalangan melampirkan Surat Kuasa bermeterai cukup; b) Badan Hukum: Salinan Akte Pendirian, Keterangan Domisili, Surat Kuasa bermeterai cukup ditanda tangani oleh pimpinan dan dibubuhi cap Badan Hukum yang bersangkutan; c) Instansi Pemerintah (termasuk BUMN dan BUMD): Surat Tugas/ Surat Kuasa bermeterai cukup dan ditanda tangani oleh pimpinan serta dibubuhi cap instansi yang bersangkutan. <p>2) STNK dan BPKB Asli;</p> <p>3) Bukti Pelunasan PKB/BBNKB tahun terakhir;</p> <p>4) Bukti hasil pemeriksaan cek fisik kendaraan bermotor.</p>
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<pre> graph TD A([Pemilik Kendaraan membawa kendaraan bermotor beserta dokumen kelengkapan (faktur dan berkas pendukung)]) --> B[Pemilik kendaraan bermotor menyerahkan dokumen kendaraan yang telah dilengkapi dengan blanko cek fisik] B --> C[Pemilik kendaraan bermotor membayar PNPB BPKB di loket Bank.] C --> D[Pemilik kendaraan bermotor mendata kendaraannya ke bagian pajak progresif] D --> E[Pemilik Kendaraan Bermotor membayar PNPB STNK dan TNKB di loket Bank] E --> F([Pemilik kendaraan bermotor menerima STNK dan SKPD di loket penyerahan]) G[Pemilik kendaraan bermotor membayar pajak kendaraan sesuai dengan nominal yang tertera di Lebar Pengesahan ke loket pembayaran/kasir] --> F </pre>

2.		<p>Keterangan :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Pemilik Kendaraan membawa kendaraan bermotor beserta dokumen kelengkapan (faktur dan berkas pendukung) ke bagian cek fisik untuk digesek dan diperiksa nomor rangka dan nomor mesin masing- masing 2 lembar. 2) Pemilik kendaraan bermotor menyerahkan dokumen kendaraan yang telah dilengkapi dengan blanko cek fisik ke bagian pendaftaran untuk di teliti. 3) Pemilik kendaraan bermotor membayar PNBPN BPKB di loket BRI. 4) Pemilik kendaraan bermotor mendaftarkan kendaraannya ke bagian pajak progresif untuk menentukan jumlah kepemilikan kendaraan yang dimiliki. 5) Pemilik Kendaraan Bermotor membayar PNBPN STNK dan TNKB di loket BRI. 6) Pemilik kendaraan bermotor membayar pajak kendaraan sesuai dengan nominal yang tertera di SPPKB ke loket pembayaran/kasir. 7) Pemilik kendaraan bermotor menerima STNK dan SKPD di loket penyerahan.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	60 menit/berkas
4.	Biaya/Tarif	<ol style="list-style-type: none"> 1) Jenis dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku Pada Kepolisian Negara Republik Indonesia: <ol style="list-style-type: none"> a) Biaya STNK roda 4/lebih Rp. 200.000,- b) Biaya STNK roda 2 dan 3 Rp. 100.000,- c) Biaya TNKB roda 4 Rp. 100.000,- d) Biaya TNKB roda 2 dan 3 Rp. 60.000,- 2) Peraturan Menteri Keuangan RI No.16/PMK.010/2017 tanggal 16 Juli 2017, sebagai berikut: <ol style="list-style-type: none"> a) Sepeda Motor 50 cc kebawah, mobil ambulance, mobil jenazah dan mobil pemadam kebakaran (Rp. 3.000,-) b) Traktor, <i>bulldozer</i>, <i>Forklift</i>, Mobil Derek, <i>Excavator</i>, <i>Crane</i> dan sejenisnya (Rp.23.000,-) c) Sepeda Motor dan scooter, sepeda kumbang dan scooter, di atas 50 cc s/d 250 cc (Rp.35.000,-) d) Sepeda Motor, scooter diatas 250 cc (Rp.83.000,-) e) Pick Up / mobil barang s/d 2.400 cc, sedan, jeep, dan mobil penumpang bukan mobil angkutan umum (Rp.143.000,-) f) Mobil penumpang angkutan umum s/d 1.600 cc (Rp. 73.000,-) g) Bus dan mikrobus angkutan umum serta mobil penunpangangkutan umum lainnya diatas 1.600 cc (Rp. 90.000,-) h) Bus dan microbus bukan angkutan umum (Rp. 153.000,-) i) Truck, mobil tangki, mobil gandeng, mobil barang di atas 2.400 cc, truck container dan sejenisnya (Rp. 163.000,-) 3) Tarif Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) : <ol style="list-style-type: none"> a) Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) : <ul style="list-style-type: none"> - 1% untuk kendaraan bermotor umum; - 0,5% untuk kendaraan bermotor Pemerintah, TNI/Polri; - 0,2% untuk kendaraan bermotor alat-alat berat dan alat-alat besar.

		<p>b) Pajak Progresif untuk kendaraan penumpang roda 2 pribadi :</p> <ul style="list-style-type: none"> - 1,5% untuk kepemilikan pertama; - 2% untuk kepemilikan kedua; - 2,5% untuk kepemilikan ketiga; - 3% untuk kepemilikan keempat - 3,5% untuk kepemilikan kelima dan seterusnya <p>c) Pajak Progresif untuk kendaraan penumpang roda 4 pribadi :</p> <ul style="list-style-type: none"> - 1,75% untuk kepemilikan pertama; - 3% untuk kepemilikan kedua; - 4,5% untuk kepemilikan ketiga; - 5% untuk kepemilikan keempat; - 7,5% untuk kepemilikan kelima dan seterusnya. <p>d) Kendaraan Bermotor milik Badan, TNI/POLRI, Pemerintah Pusat, Pemerintah Provinsi dan Pemerintah Kabupaten/Kota tidak dikenakan tarif Progresif.</p> <p>e) Kepemilikan kendaraan bermotor didasarkan pada nama dan/atau alamat yang sama dalam satu keluarga yang dibuktikan dalam satu Kartu Keluarga (KK).</p>
5.	Produk Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1) Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK). 2) Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (TNKB). 3) Buku Kepemilikan Kendaraan Bermotor (BPKB). 4) Bukti Pembayaran Lunas PKB dan SWDKLLJ. 5) Sticker Kartu Dana SWDKLLJ.
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1) Kantor bersama Samsat menyediakan loket Informasi dan Pengaduan sebagai sarana penyampaian Informasi Halo Samsat, SMS JT, Info PKB dan SMS Komplain yang dibutuhkan oleh masyarakat maupun penerima kritik, saran dan pengaduan berupa perbaikan kinerja, peningkatan pelayanan serta aspirasi yang berkembang di masyarakat berkaitan dengan pelayanan pembayaran PKB/BBNKB, Asuransi Jasa Raharja dan Identifikasi Kendaraan Bermotor. 2) Prosedur dan Mekanisme Pengaduan, masyarakat mengajukan pengaduan yang diterima oleh petugas informasi dan pengaduan dengan menulis di buku register pengaduan yang memuat identitas dan permasalahan yang dikeluhkan/ diadukan. Kemudian petugas memberikan formulir tanda bukti pengaduan yang telah dicantumkan pada waktu yang ditentukan untuk menjawab/menyelesaikan. Selanjutnya petugas informasi dan pengaduan menyampaikan permasalahan pengaduan tersebut pada masing-masing Tupoksi pimpinan sesuai dengan materi pengaduan selambat-lambatnya 14 (empatbelas) hari sejak pengaduan diterima petugas, maka penanggung jawab Tupoksi harus sudah memberi jawaban/menyelesaikan komplain yang diajukan melalui sarana komunikasi (media massa, surat menyurat).

		3) Sp4n Lapor saat ini Bapenda Prov.Bali sudah terhubung dengan aplikasi www.lapor.go.id , untuk penanganan pengaduan secara online, dimana untuk pengelolaan pengaduan ditangani oleh petugas yang ditunjuk sebagai pejabat penghubung dan admin.
--	--	---

MANUFACTURING

NO	KOMPONEN	URAIAN
7.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038); 2. 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 6 Tahun 2023 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja menjadi Undang-Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 41, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6856); 3. Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2022 tentang Hubungan Keuangan Antara Pemerintah Pusat dan Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 4, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6757); 4. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357); 5. Peraturan Presiden Nomor 5 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Kendaraan Bermotor (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 6); 6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615); 7. Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 16/PMK.010/2017 tentang Besar Santunan dan Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 279); 8. Peraturan Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2021 tentang Registrasi dan Identifikasi Kendaraan Bermotor (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 476); 9. Peraturan Daerah Provinsi Bali Nomor 1 Tahun 2011 tentang Pajak Daerah (Lembaran Daerah Provinsi Bali Tahun 2011 Nomor 1, Tambahan Lembaran Daerah Provinsi Bali Nomor 1) sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Peraturan Daerah Provinsi Bali Nomor 9 Tahun 2019 tentang Perubahan Ketiga Atas Peraturan Daerah Provinsi

		<p>Bali Nomor 1 Tahun 2011 tentang Pajak Daerah (Lembaran Daerah Provinsi Bali Tahun 2019 Nomor 9, Tambahan Lembaran Daerah Provinsi Bali Nomor 7);</p> <p>10. Peraturan Gubernur Bali Nomor 23 Tahun 2017 tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Daerah Provinsi Bali Nomor 1 Tahun 2011 tentang Pajak Daerah sebagaimana telah diubah beberapa kali, terakhir dengan Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2016 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Daerah Provinsi Bali Nomor 1 Tahun 2011 tentang Pajak Daerah (Berita Daerah Provinsi Bali Tahun 2017 Nomor 23);</p> <p>11. Peraturan Gubernur Bali Nomor 71 Tahun 2022 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Perangkat Daerah di Lingkungan Pemerintah Provinsi Bali (Berita Daerah Provinsi Bali Tahun 2021 Nomor 72) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Gubernur Bali Nomor 25 Tahun 2023 tentang Perubahan Atas Peraturan Gubernur Nomor 71 Tahun 2022 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, Serta Tata Kerja Perangkat Daerah di Lingkungan Pemerintah Provinsi Bali (Berita Daerah Provinsi Bali Tahun 2023 Nomor 25);</p> <p>12. Peraturan Gubernur Nomor 72 Tahun 2022 tentang Pembentukan Unit Pelaksana Teknis Daerah di Lingkungan Pemerintah Provinsi Bali (Berita Daerah Provinsi Bali Tahun 2022 Nomor 73) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Gubernur Bali Nomor 22 Tahun 2023 tentang Perubahan Atas Peraturan Gubernur Nomor 72 Tahun 2022 tentang Pembentukan Unit Pelaksana Teknis Daerah di Lingkungan Pemerintah Provinsi Bali (Berita Daerah Provinsi Bali Tahun 2023 Nomor 22);</p>
8.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	<p>1) Gedung Kantor dengan fasilitas:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Ruang Tunggu ber-AC dan Informasi; b) Papan Informasi; c) Komputer dengan akses internet; d) Printer; e) Mesin Fax; f) Mesin Fotocopy; g) Pesawat Telepon; h) Ruang Menyusui; i) Ruang bermain anak; j) Ruang baca.
		<p>2) Halaman parkir;</p> <p>3) Tempat Check Fisik;</p> <p>4) Fasilitas yang meliputi:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Meja dan kursi Wajib Pajak; b) Ruang foto copy; c) Kamar kecil/Toilet; d) Perangkat Komputer dan Scanner; e) Genset; f) Menyediakan Layanan Lansia, Cacat dan Wanita Hamil; g) Memberikan pelayanan dengan metode FIFO; h) Sarana pengatur masuk dan keluarnya wajib pajak sehingga tertib; i) Menyediakan Iayar monitor atau papan informasi guna memberikan informasi kepada wajib pajak tentang status proses pendaftaran;

		Menyediakan papan informasi yang berisikan denah kantor (<i>Lay Out</i>), mekanisme dan prosedur, nama pejabat, besarnya biaya dan informasi lainnya.
9.	Kompetensi Pelaksana	Kompetensi petugas yang terlibat dalam proses pemberian/ penyelesaian pelayanan, telah memiliki Surat Keputusan dari Pejabat yang berwenang.
10.	Pengawasan Internal	Pengawasan oleh atasan langsung sesuai dengan tupoksi dan kewenangannya: 1. Tim Teknis/Supervisi Samsat (Tim Pembina Samsat); 2. Badan Pendapatan Daerah Provinsi Bali (Bidang Pengendalian Evaluasi); 3. POLRI (Pengawasan Fungsional/Supervisi dari Direktorat Lalu Lintas); 4. Jasa Raharja (Satuan Pengawasan Intern).
11.	Jumlah pelaksana	1) Bagian Cek Fisik : 1 orang (Polri) dan dibantu petugas lapangan. 2) Bagian Formulir : 2 orang (Polri) dan dibantu petugas bagian register. 3) Pokja Progresif : 1 (satu) orang dari Bapenda 4) Pendaftaran dan Penetapan: - Pendaftaran : 2 (dua) orang dari Polri dan Bapenda. - Penetapan : 2 (dua) orang dari Bapenda dan Jasa Raharja. 5) Pembayaran dan Penyerahan : - Pembayaran : 3 (tiga) orang dari Bank. - Penyerahan : 2 (dua) orang dari Bapenda dan Polri.
12.	Jaminan pelayanan	1) Memberikan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan (durasi waktu, tarif dan kualitas pelayanan). 2) Meningkatkan kinerja etika pelayanan publik (senyum, salam, sapa, sopan, santun). 3) Menanggapi setiap komplain dalam waktu 2x24 jam. 4) Menerima saran/masukan dari masyarakat untuk melaksanakan perbaikan secara terus menerus dan berkesinambungan. 5) Memberikan pelayanan khusus bagi lansia, ibu hamil, penyandang cacat. 6) Menyediakan tempat khusus untuk merokok.
13.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1) Memberikan kepastian hukum tentang dokumen kendaraan bermotor. 2) Memberikan kelancaran dalam pelayanan klaim asuransi maksimum 6 hari kerja. 3) Memberikan keamanan dan kenyamanan di lingkungan KB Samsat. 4) Bebas dari gangguan calo/perantara. 5) Memberikan kepastian tarif PKB, BBNKB, SWDKLLJ dan PNBPN.
14.	Evaluasi kinerja Pelaksana	1) Pertemuan rutin segenap anggota Samsat setiap 1 bulan sekali untuk evaluasi penyelenggaraan pelayanan. 2) Supervisi secara berkala setahun 4 kali oleh Tim Teknis Samsat. 3) Evaluasi oleh Tim Pembina Samsat Provinsi Bali setiap 6 bulan sekali. 4) Melaporkan poin 1, 2, dan 3 ke atasan langsung masing-masing.

14. MUTASI KE LUAR DAERAH

SERVICE DELIVERY

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	<p>1) Identitas diri:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Perorangan: Identitas diri yang sah (KTP/Pasport) dan bagi yang berhalangan melampirkan Surat Kuasa bermaterai cukup; b) Badan Hukum: Salinan Akte Pendirian, Keterangan Domisili, Surat Kuasa bermeterai cukup ditanda tangani oleh pimpinan dan dibubuhi cap Badan Hukum yang bersangkutan; c) Instansi Pemerintah (termasuk BUMN dan BUMD): Surat Tugas/ Surat Kuasa bermeterai cukup dan ditanda tangani oleh pimpinan serta dibubuhi cap instansi yang bersangkutan. <p>2) STNK Asli dan BPKB Asli;</p> <p>3) Bukti pembayaran atau keterangan Lunas Pajak;</p> <p>4) Kwitansi pembelian yang bermeterai cukup;</p> <p>5) Bukti hasil pemeriksaan cek fisik kendaraan Pelayanan bermotor.</p>
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<pre> graph TD A([Pemilik Kendaraan membawa kendaraan bermotor beserta dokumen kelengkapan (faktur dan berkas pendukung)]) --> B[Pemilik kendaraan bermotor mengambil kartu induk dan arsip STNK dan membawa kelengkapannya ke POLDA untuk mendapatkan surat keterangan mutasi keluar] B --> C[Pemilik kendaraan bermotor membayar PNPB di loket Bank] C --> D[Pemilik kendaraan bermotor mendata kendaraannya ke bagian pajak progresif] D --> E[Pemilik kendaraan bermotor membayar pajak kendaraan sesuai dengan nominal yang tertera di Lemabr Pengesahan ke loket pembayaran/kasir] E --> F[Pemilik kendaraan bermotor menerima SKPD di loket penyerahan] F --> G([Pemilik kendaraan mengambil fiskal yang sudah disahkan]) </pre>

2.		<p>Keterangan :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Pemilik Kendaraan membawa kendaraan bermotor beserta dokumen kelengkapan (faktur dan berkas pendukung) ke bagian cek fisik untuk digesek dan diperiksa nomor rangka dan nomor mesin masing-masing 2 lembar. 2) Pemilik kendaraan bermotor mengambil kartu induk dan arsip STNK dan membawa kelengkapannya ke POLDA untuk mendapatkan surat keterangan mutasi keluar. 3) Pemilik kendaraan bermotor membayar PNPB di loket BRI. 4) Pemilik kendaraan bermotor mendaftarkan kendaraannya ke bagian pajak progresif untuk menentukan jumlah kepemilikan kendaraan yang dimiliki. 5) Pemilik kendaraan bermotor membayar pajak kendaraan sesuai dengan nominal yang tertera di SPPKB ke loket pembayaran/kasir. 6) Pemilik kendaraan bermotor menerima SKPD di loket penyerahan. 7) Pemilik kendaraan mengambil fiskal yang sudah disahkan.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	14 hari kerja
4.	Biaya/Tarif	<ol style="list-style-type: none"> 1) Jenis dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku Pada Kepolisian Negara Republik Indonesia: Biaya mutasi keluar Rp. 75.000,- Catatan : apabila pada saat pendaftaran mutasi keluar masa laku pajak sudah berakhir maka wajib pajak diwajibkan membayar kekurangan pajak. 2) Peraturan Menteri Keuangan Nomor 16/PMK.010/2017 tanggal 16 Juli 2017, sebagai berikut : <ol style="list-style-type: none"> a) Sepeda Motor 50 cc kebawah, mobil <i>ambulance</i>, mobil jenazah dan mobil pemadam kebakaran (Rp. 3.000,-) b) Traktor, <i>bulldozer</i>, <i>Forklift</i>, Mobil Derek, <i>Excavator</i>, <i>Crane</i> dan sejenisnya (Rp. 23.000,-) c) Sepeda Motor dan scooter, sepeda kumbang dan scooter, diatas 50 cc s/d 250 cc (Rp.35.000,-) d) Sepeda Motor, scooter diatas 250 cc (Rp. 83.000,-) e) Pick Up / mobil barang s/d 2.400 cc, sedan, jeep, dan mobil penumpang bukan mobil angkutan umum (Rp. 143.000,-) f) Mobil penumpang angkutan umum s/d 1.600 cc (Rp. 73.000,-) g) Bus dan mikrobus angkutan umum serta mobil penumpang angkutan umum lainnya diatas 1.600 cc (Rp. 90.000,-) h) Bus dan microbus bukan angkutan umum (Rp.153.000,-) i) Truck, mobil tangki, mobil gandeng, mobil barang diatas 2.400 cc, truck container dan sejenisnya (Rp. 163.000,-) 3) Tarif Pajak Kendaraan Bermotor (PKB): <ol style="list-style-type: none"> a) Pajak Kendaraan Bermotor (PKB): <ul style="list-style-type: none"> - 1% untuk kendaraan bermotor umum; - 0,5% untuk kendaraan bermotor Pemerintah, TNI/Polri; - 0,2% untuk kendaraan bermotor alat-alat berat dan alat-alat besar.

		<p>b) Pajak Progresif untuk kendaraan penumpang roda 2 pribadi:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 1,5% untuk kepemilikan pertama; - 2% untuk kepemilikan kedua; - 2,5% untuk kepemilikan ketiga; - 3% untuk kepemilikan keempat; - 3,5% untuk kepemilikan kelima dan seterusnya. <p>c) Pajak Progresif untuk kendaraan penumpang roda 4 pribadi :</p> <ul style="list-style-type: none"> - 1,75% untuk kepemilikan pertama; - 3% untuk kepemilikan kedua; - 4,5% untuk kepemilikan ketiga; - 5% untuk kepemilikan keempat; - 7,5% untuk kepemilikan kelima dan seterusnya. <p>d) Kendaraan Bermotor milik Badan, TNI/POLRI, Pemerintah Pusat, Pemerintah Provinsi dan Pemerintah Kabupaten/Kota tidak dikenakan tariff Progresif.</p> <p>e) Kepemilikan kendaraan bermotor didasarkan pada nama dan/atau alamat yang sama dalam satu keluarga yang dibuktikan dalam satu Kartu Keluarga (KK).</p>
5.	Produk Pelayanan	<p>1) Surat Keterangan Pengantar Mutasi;</p> <p>2) Surat Keterangan Pengganti STNK;</p> <p>3) Surat Keterangan Lunas Pajak;</p> <p>Dokumen Berkas STNK dan BPKB.</p>
6.	Penanganan pengaduan, saran dan Masukan	<p>1) Kantor bersama Samsat menyediakan loket Informasi dan Pengaduan sebagai sarana penyampaian Informasi Halo Samsat, SMS JT, Info PKB dan SMS Komplain yang dibutuhkan oleh masyarakat maupun penerima kritik, saran dan pengaduan berupa perbaikan kinerja, peningkatan pelayanan serta aspirasi yang berkembang di masyarakat berkaitan dengan pelayanan pembayaran PKB/ BBNKB, Asuransi Jasa Raharja dan Identifikasi Kendaraan Bermotor.</p> <p>2) Prosedur dan Mekanisme Pengaduan, masyarakat mengajukan pengaduan yang diterima oleh petugas informasi dan pengaduan dengan menulis di buku register pengaduan yang memuat identitas dan permasalahan yang dikeluhkan/ diadukan. Kemudian petugas memberikan formulir tanda bukti pengaduan yang telah dicantumkan pada waktu yang ditentukan untuk menjawab/menyelesaikan. Selanjutnya petugas informasi dan pengaduan menyampaikan permasalahan pengaduan tersebut pada masing-masing Tupoksi pimpinan sesuai dengan materi pengaduan selambat-lambatnya 14 (empatbelas) hari sejak pengaduan diterima petugas, maka penanggung jawab Tupoksi harus sudah memberi jawaban/menyelesaikan komplain yang diajukan melalui sarana komunikasi (media massa, surat menyurat).</p> <p>3) SP4N Lapor saat ini Bapenda Prov.Bali sudah terhubung dengan aplikasi www.lapor.go.id, untuk penanganan pengaduan secara online, dimana untuk pengelolaan pengaduan ditangani oleh petugas yang ditunjuk sebagai pejabat penghubung dan admin.</p>

MANUFACTURING

NO	KOMPONEN	URAIAN
7.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none">1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);2. 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 6 Tahun 2023 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja menjadi Undang-Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 41, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6856);3. Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2022 tentang Hubungan Keuangan Antara Pemerintah Pusat dan Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 4, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6757);4. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);5. Peraturan Presiden Nomor 5 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Kendaraan Bermotor (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 6);6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);7. Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 16/PMK.010/2017 tentang Besar Santunan dan Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 279);8. Peraturan Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2021 tentang Registrasi dan Identifikasi Kendaraan Bermotor (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 476);9. Peraturan Daerah Provinsi Bali Nomor 1 Tahun 2011 tentang Pajak Daerah (Lembaran Daerah Provinsi Bali Tahun 2011 Nomor 1, Tambahan Lembaran Daerah Provinsi Bali Nomor 1) sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Peraturan Daerah Provinsi Bali Nomor 9 Tahun 2019 tentang Perubahan Ketiga Atas Peraturan Daerah Provinsi Bali Nomor 1 Tahun 2011 tentang Pajak Daerah (Lembaran Daerah Provinsi Bali Tahun 2019 Nomor 9, Tambahan Lembaran Daerah Provinsi Bali Nomor 7);10. Peraturan Gubernur Bali Nomor 23 Tahun 2017 tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Daerah Provinsi Bali Nomor 1 Tahun 2011 tentang Pajak Daerah sebagaimana telah diubah beberapa kali,

		<p>terakhir dengan Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2016 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Daerah Provinsi Bali Nomor 1 Tahun 2011 tentang Pajak Daerah (Berita Daerah Provinsi Bali Tahun 2017 Nomor 23);</p> <p>11. Peraturan Gubernur Bali Nomor 71 Tahun 2022 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Perangkat Daerah di Lingkungan Pemerintah Provinsi Bali (Berita Daerah Provinsi Bali Tahun 2021 Nomor 72) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Gubernur Bali Nomor 25 Tahun 2023 tentang Perubahan Atas Peraturan Gubernur Nomor 71 Tahun 2022 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, Serta Tata Kerja Perangkat Daerah di Lingkungan Pemerintah Provinsi Bali (Berita Daerah Provinsi Bali Tahun 2023 Nomor 25);</p> <p>12. Peraturan Gubernur Nomor 72 Tahun 2022 tentang Pembentukan Unit Pelaksana Teknis Daerah di Lingkungan Pemerintah Provinsi Bali (Berita Daerah Provinsi Bali Tahun 2022 Nomor 73) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Gubernur Bali Nomor 22 Tahun 2023 tentang Perubahan Atas Peraturan Gubernur Nomor 72 Tahun 2022 tentang Pembentukan Unit Pelaksana Teknis Daerah di Lingkungan Pemerintah Provinsi Bali (Berita Daerah Provinsi Bali Tahun 2023 Nomor 22);</p>
8.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1) Gedung Kantor dengan fasilitas: <ol style="list-style-type: none"> a) Ruang Tunggu ber-AC dan Informasi; b) Papan Informasi; c) Komputer dengan akses internet; d) Printer; e) Mesin Fax; f) Mesin Fotocopy; g) Pesawat Telepon; h) Ruang Menyusui; i) Ruang bermain anak; j) Ruang baca. 2) Halaman parkir; 3) Tempat Check Fisik; 4) Fasilitas yang meliputi: <ol style="list-style-type: none"> a) Meja dan kursi Wajib Pajak; b) Ruang foto copy; c) Kamar kecil/Toilet; d) Perangkat Komputer dan Scanner; e) Genset; f) Menyediakan Layanan Lansia, Cacat dan Wanita Hamil; g) Memberikan pelayanan dengan metode FIFO; h) Sarana pengatur masuk dan keluar wajib pajak sehingga tertib; i) Menyediakan Iayar monitor atau papan informasi guna memberikan informasi kepada wajib pajak tentang status proses pendaftaran; j) Menyediakan papan informasi yang berisikan denah kantor (<i>Lay Out</i>), mekanisme dan prosedur, nama pejabat, besarnya biaya dan informasi lainnya.
9.	Kompetensi Pelaksana	Kompetensi petugas yang terlibat dalam proses pemberian/ penyelesaian pelayanan, telah memiliki Surat Keputusan dari Pejabat yang berwenang.

10.	Pengawasan Internal	<p>Pengawasan oleh atasan langsung sesuai dengan tupoksi dan kewenangannya:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tim Teknis/Supervisi Samsat (Tim Pembina Samsat); 2. Badan Pendapatan Daerah Provinsi Bali (Bidang Pengendalian Evaluasi); 3. POLRI (Pengawasan Fungsional/Supervisi dari Direktorat Lalu Lintas); 4. Jasa Raharja (Satuan Pengawasan Intern).
11.	Jumlah pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1) Bagian Cek Fisik : 1 orang (Polri) dan dibantu petugas lapangan. 2) Bagian Formulir : 2 orang (Polri) dan dibantu petugas bagian register. 3) Pendaftaran Mutasi Keluar : <ul style="list-style-type: none"> - Pendaftaran : 2 (dua) orang dari Polri. - Petugas SKF : 1 (satu) orang dari Bapenda. 4) Pembayaran dan Penyerahan : <ul style="list-style-type: none"> - Pembayaran : 1 (satu) orang dari Bank. - Penyerahan : 1 (satu) orang dari Bapenda dan 1 (satu) orang dari Polri.
12.	Jaminan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1) Memberikan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan (durasi waktu, tarif dan kualitas pelayanan). 2) Meningkatkan kinerja etika pelayanan publik (senyum, salam, sapa, sopan, santun). 3) Menanggapi setiap komplain dalam waktu 2x24 jam. 4) Menerima saran/masukan dari masyarakat untuk melaksanakan perbaikan secara terus menerus dan berkesinambungan. 5) Memberikan pelayanan khusus bagi lansia, ibu hamil, penyandang cacat. 6) Menyediakan tempat khusus untuk merokok
13.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1) Memberikan kepastian hukum tentang dokumen kendaraan bermotor. 2) Memberikan kelancaran dalam pelayanan klaim asuransi maksimum 6 hari kerja. 3) Memberikan keamanan dan kenyamanan di lingkungan KB Samsat. 4) Bebas dari gangguan calo/perantara. 5) Memberikan kepastian tarif PKB, BBNKB, SWDKLLJ dan PNPB.
14.	Evaluasi kinerja Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1) Pertemuan rutin segenap anggota Samsat setiap 1 bulan sekali untuk evaluasi penyelenggaraan pelayanan. 2) Supervisi secara berkala setahun 4 kali oleh Tim Teknis Samsat. 3) Evaluasi oleh Tim Pembina Samsat Provinsi Bali setiap 6 bulan sekali. 4) Melaporkan poin 1, 2, dan 3 ke atasan langsung masing-masing.

15. MUTASI MASUK ANTAR DAERAH

SERVICE DELIVERY

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	<p>1) Identitas diri:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Perorangan: Identitas diri yang sah (KTP/ Pasport) dan bagi yang berhalangan melampirkan Surat Kuasa bermeterai cukup; b) Badan Hukum: Salinan Akte Pendirian, Keterangan Domisili, Surat Kuasa bermeterai cukup ditanda tangani oleh pimpinan dan dibubuhi cap Badan Hukum yang bersangkutan; c) Instansi Pemerintah (termasuk BUMN dan BUMD): Surat Tugas/ Surat Kuasa bermeterai cukup dan ditanda tangani oleh pimpinan serta dibubuhi cap instansi yang bersangkutan. <p>2) Surat Keterangan Mutasi Keluar dari Kepolisian Daerah Asal;</p> <p>3) Surat Keterangan Fiskal (SKF);</p> <p>4) Hasil pemeriksaan cek fisik kendaraan bermotor;</p> <p>5) Rekomendasi dari Ditlantas Polda Bali (dari luar provinsi).</p>
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<pre> graph TD Start([Pemilik Kendaraan membawa kendaraan bermotor beserta dokumen kelengkapan (faktur dan berkas pendukung)]) --> PayBPKB[Pemilik kendaraan bermotor membayar PNPB BPKB di loket Bank.] Start --> ReportTax[Pemilik kendaraan bermotor menyerahkan dokumen kendaraan yang telah dilengkapi dengan blanko cek fisik] ReportTax --> PaySTNK[Pemilik Kendaraan Bermotor membayar PNPB STNK dan TNKB di loket Bank] PayBPKB --> ReportTax PaySTNK --> ReceiveSTNK[Pemilik kendaraan bermotor menerima STNK dan SKPD di loket penyerahan] ReceiveSTNK --> SubmitProof[Pemilik kendaraan bermotor menyerahkan bukti STNK dan bukti pembayaran TNKB ke loket cetak TNKB/plat] SubmitProof --> End([Pemilik kendaraan bermotor menerima Plat]) </pre>

		<p>Keterangan :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Pemilik Kendaraan membawa kendaraan bermotor beserta dokumen kelengkapan (faktur dan berkas pendukung) ke bagian cek fisik untuk digesek dan diperiksa nomor rangka dan nomor mesin masing-masing 2 lembar. 2) Pemilik kendaraan bermotor menyerahkan dokumen kendaraan yang telah dilengkapi dengan blanko cek fisik ke bagian pendaftaran untuk di teliti. 3) Pemilik kendaraan bermotor membayar PNBPK di loket BRI. 4) Pemilik kendaraan bermotor mendaftarkan kendaraannya ke bagian pajak progresif untuk menentukan jumlah kepemilikan kendaraan yang dimiliki. 5) Pemilik Kendaraan Bermotor membayar PNBPK STNK dan TNKB di loket BRI. 6) Pemilik kendaraan bermotor membayar pajak kendaraan sesuai dengan nominal yang tertera di SPPKB ke loket pembayaran/kasir. 7) Pemilik kendaraan bermotor menerima STNK dan SKPD di loket penyerahan. 8) Pemilik kendaraan bermotor menyerahkan bukti STNK dan bukti pembayaran TNKB ke loket cetak TNKB/plat. 9) Pemilik kendaraan bermotor menerima Plat.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	60 menit/berkas
4.	Biaya/Tarif	<ol style="list-style-type: none"> 1) Jenis dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku Pada Kepolisian Negara Republik Indonesia: <ol style="list-style-type: none"> a) Biaya STNK roda 4/lebih Rp. 200.000,- b) Biaya STNK roda 2 & 3 Rp. 100.000,- c) Biaya TNKB roda 4 Rp. 100.000,- d) Biaya TNKB roda 2 & 3 Rp. 60.000,- e) BPKB Baru untuk: <ol style="list-style-type: none"> - Roda 4 Rp. 375.000,- - Roda 2 & 3 Rp. 225.000,- 2. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 16/PMK.010/2017 tanggal 16 Juli 2017, sebagai berikut : <ol style="list-style-type: none"> a) Sepeda Motor 50 cc kebawah, mobil ambulance, mobil jenazah dan mobil pemadam kebakaran (Rp. 3.000,-) b) Traktor, bulldozer, Forklift, Mobil Derek, Excavator, Crane dan sejenisnya (Rp. 23.000,-) c) Sepeda Motor dan scooter, sepeda kumbang dan scooter, diatas 50 cc s/d 250 cc (Rp. 35.000,-) d) Sepeda Motor, scooter diatas 250 cc (Rp. 83.000,-) e) Pick Up / mobil barang s/d 2.400 cc, sedan, jeep, dan mobil penumpang bukan mobil angkutan umum (Rp. 143.000,-) f) Mobil penumpang angkutan umum s/d 1.600cc (Rp. 73.000,-) g) Bus dan mikrobus angkutan umum serta mobil penumpang angkutan umum lainnya diatas 1.600 cc (Rp. 90.000,-) h) Bus dan mikrobus bukan angkutan umum (Rp. 153.000,-) i) Truck, mobil tangki, mobil gandeng, mobil barang diatas 2.400 cc, truck container dan sejenisnya (Rp. 163.000,-)

		<p>3) Tarif Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB):</p> <p>a) Pajak Kendaraan Bermotor (PKB):</p> <ul style="list-style-type: none"> - 1,5% untuk kendaraan bermotor bukan umum - 1% untuk kendaraan bermotor umum; - 0,5% untuk kendaraan bermotor Pemerintah, TNI/Polri; - 0,2% untuk kendaraan bermotor alat-alat berat & alat-alat besar. <p>b) Pajak Progresif untuk kendaraan penumpang roda 2 pribadi:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 1,5% untuk kepemilikan pertama; - 2% untuk kepemilikan kedua; - 2,5% untuk kepemilikan ketiga; - % untuk kepemilikan keempat; - 3,5% untuk kepemilikan kelima dan seterusnya. <p>c) Pajak Progresif untuk kendaraan penumpang roda 4 pribadi:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 1,75% untuk kepemilikan pertama; - 3% untuk kepemilikan kedua; - 4,5% untuk kepemilikan ketiga; - 5% untuk kepemilikan keempat; - 7,5% untuk kepemilikan kelima dan seterusnya. <p>d) Kendaraan Bermotor milik Badan, TNI/POLRI, Pemerintah Pusat, Pemerintah Provinsi dan Pemerintah Kabupaten/Kota tidak dikenakan tarif Progresif.</p> <p>e) Kepemilikan kendaraan bermotor didasarkan pada nama dan/atau alamat yang sama dalam satu keluarga yang dibuktikan dalam satu Kartu Keluarga (KK).</p> <p>f) Tarif Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB):</p> <ul style="list-style-type: none"> - Tarif pajak BBNKB atas penyerahan kepemilikan kendaraan bermotor pertama ditetapkan sebesar 15% (lima belas persen); - Tarif Pajak BBNKB atas penyerahan kepemilikan kendaraan bermotor kedua dan selanjutnya ditetapkan sebesar 1% (satu persen); - Tarif pajak BBNKB atas penyerahan kepemilikan kendaraan bermotor karena warisan dalam satu keluarga sesuai dengan nomor kartu keluarga ditetapkan sebesar 0% (nol persen); - Tarif Pajak BBNKB khusus untuk kepemilikan kendaraan bermotor alat berat yang tidak menggunakan jalan umum ditetapkan sebagai berikut: <ul style="list-style-type: none"> 1) Penyerahan kepemilikan kendaraan bermotor pertama sebesar 0,75% (nol koma tujuh puluh lima persen); 2) Penyerahan kepemilikan kendaraan bermotor kedua dan seterusnya sebesar 0,075% (nol koma nol tujuh puluh lima persen); 3) Penyerahan kepemilikan kendaraan bermotor karena warisan sebesar 0,075% (nol koma nol tujuh puluh lima persen).
5.	Produk Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1) Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK). 2) Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (TNKB). 3) Buku Kepemilikan Kendaraan Bermotor (BPKB). 4) Bukti Pembayaran Lunas PKB /BBNKB dan SWDKLLJ. 5) Sticker Kartu Dana SWDKLLJ.

6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1) Kantor bersama Samsat menyediakan loket Informasi dan Pengaduan sebagai sarana penyampaian Informasi Halo Samsat, SMS JT, Info PKB dan SMS Komplain yang dibutuhkan oleh masyarakat maupun penerima kritik, saran dan pengaduan berupa perbaikan kinerja, peningkatan pelayanan serta aspirasi yang berkembang di masyarakat berkaitan dengan pelayanan pembayaran PKB/BBNKB, Asuransi Jasa Raharja dan Identifikasi Kendaraan Bermotor. 2) Prosedur dan Mekanisme Pengaduan, masyarakat mengajukan pengaduan yang diterima oleh petugas informasi dan pengaduan dengan menulis di buku register pengaduan yang memuat identitas dan permasalahan yang dikeluhkan/ diadukan. Kemudian petugas memberikan formulir tanda bukti pengaduan yang telah dicantumkan pada waktu yang ditentukan untuk menjawab/menyelesaikan. Selanjutnya petugas informasi dan pengaduan menyampaikan permasalahan pengaduan tersebut pada masing-masing Tupoksi pimpinan sesuai dengan materi pengaduan selambat-lambatnya 14 (empatbelas) hari sejak pengaduan diterima petugas, maka penanggung jawab Tupoksi harus sudah memberi jawaban/menyelesaikan komplain yang diajukan melalui sarana komunikasi (media massa, surat menyurat). 3) SP4N Lapor saat ini Bapenda Prov.Bali sudah terhubung dengan aplikasi www.lapor.go.id, untuk penanganan pengaduan secara online, dimana untuk pengelolaan pengaduan ditangani oleh petugas yang ditunjuk sebagai pejabat penghubung dan admin.
----	---	---

MANUFACTURING

NO	KOMPONEN	URAIAN
7.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038); 2. 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 6 Tahun 2023 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja menjadi Undang-Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 41, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6856); 3. Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2022 tentang Hubungan Keuangan Antara Pemerintah Pusat dan Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 4, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6757);

	<ol style="list-style-type: none">4. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);5. Peraturan Presiden Nomor 5 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Kendaraan Bermotor (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 6);6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);7. Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 16/PMK.010/2017 tentang Besar Santunan dan Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 279);8. Peraturan Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2021 tentang Registrasi dan Identifikasi Kendaraan Bermotor (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 476);9. Peraturan Daerah Provinsi Bali Nomor 1 Tahun 2011 tentang Pajak Daerah (Lembaran Daerah Provinsi Bali Tahun 2011 Nomor 1, Tambahan Lembaran Daerah Provinsi Bali Nomor 1) sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Peraturan Daerah Provinsi Bali Nomor 9 Tahun 2019 tentang Perubahan Ketiga Atas Peraturan Daerah Provinsi Bali Nomor 1 Tahun 2011 tentang Pajak Daerah (Lembaran Daerah Provinsi Bali Tahun 2019 Nomor 9, Tambahan Lembaran Daerah Provinsi Bali Nomor 7);10. Peraturan Gubernur Bali Nomor 23 Tahun 2017 tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Daerah Provinsi Bali Nomor 1 Tahun 2011 tentang Pajak Daerah sebagaimana telah diubah beberapa kali, terakhir dengan Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2016 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Daerah Provinsi Bali Nomor 1 Tahun 2011 tentang Pajak Daerah (Berita Daerah Provinsi Bali Tahun 2017 Nomor 23);11. Peraturan Gubernur Bali Nomor 71 Tahun 2022 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Perangkat Daerah di Lingkungan Pemerintah Provinsi Bali (Berita Daerah Provinsi Bali Tahun 2021 Nomor 72) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Gubernur Bali Nomor 25 Tahun 2023 tentang Perubahan Atas Peraturan Gubernur Nomor 71 Tahun 2022 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, Serta Tata Kerja Perangkat Daerah di Lingkungan Pemerintah Provinsi Bali (Berita Daerah Provinsi Bali Tahun 2023 Nomor 25);12. Peraturan Gubernur Nomor 72 Tahun 2022 tentang Pembentukan Unit Pelaksana Teknis Daerah di Lingkungan Pemerintah Provinsi Bali (Berita Daerah Provinsi Bali Tahun 2022 Nomor 73) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan
--	---

		Gubernur Bali Nomor 22 Tahun 2023 tentang Perubahan Atas Peraturan Gubernur Nomor 72 Tahun 2022 tentang Pembentukan Unit Pelaksana Teknis Daerah di Lingkungan Pemerintah Provinsi Bali (Berita Daerah Provinsi Bali Tahun 2023 Nomor 22);
8.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1) Gedung Kantor dengan fasilitas: <ol style="list-style-type: none"> a) Ruang Tunggu ber-AC dan Informasi; b) Papan Informasi; c) Komputer dengan akses internet; d) Printer; e) Mesin Fax; f) Mesin Fotocopy; g) Pesawat Telepon; h) Ruang Menyusui; i) Ruang bermain anak; j) Ruang baca. 2) Halaman parkir; 3) Tempat Check Fisik; 4) Fasilitas yang meliputi: <ol style="list-style-type: none"> a) Meja dan kursi Wajib Pajak; b) Ruang foto copy; c) Kamar kecil/Toilet; d) Perangkat Komputer dan Scanner; e) Genset; f) Menyediakan Layanan Lansia, Cacat dan Wanita Hamil; g) Memberikan pelayanan dengan metode FIFO; h) Sarana pengatur masuk dan keluarnya wajib pajak sehingga tertib; i) Menyediakan layar monitor atau papan informasi guna memberikan informasi kepada wajib pajak tentang status proses pendaftaran; j) Menyediakan papan informasi yang berisikan denah kantor (<i>Lay Out</i>), mekanisme dan prosedur, nama pejabat, besarnya biaya dan informasi lainnya.
9.	Kompetensi Pelaksana	Kompetensi petugas yang terlibat dalam proses pemberian/ penyelesaian pelayanan, telah memiliki Surat Keputusan dari Pejabat yang berwenang.
10.	Pengawasan Internal	<p>Pengawasan oleh atasan langsung sesuai dengan tupoksi dan kewenangannya:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tim Teknis/Supervisi Samsat (Tim Pembina Samsat); 2. Badan Pendapatan Daerah Provinsi Bali (Bidang Pengendalian Evaluasi); 3. POLRI (Pengawasan Fungsional/Supervisi dari Direktorat Lalu Lintas); 4. Jasa Raharja (Satuan Pengawasan Intern).

11.	Jumlah pelaksana	<p>1) Bagian Cek Fisik : 1 orang (Polri) dan dibantu petugas lapangan.</p> <p>2) Bagian Formulir : 2 orang (Polri) dan dibantu petugas bagian register.</p> <p>3) Pokja Progresif : 1 (satu) orang dari Bapenda</p> <p>4) Pendaftaran dan Penetapan:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Pendaftaran : 2 (dua) orang dari Polri dan Bapenda. - Penetapan : 2 (dua) orang dari Bapenda dan Jasa Raharja. <p>5) Pembayaran dan Penyerahan :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Pembayaran : 3 (tiga) orang dari Bank. - Penyerahan : 2 (dua) orang dari Bapenda dan Polri.
12.	Jaminan pelayanan	<p>1) Memberikan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan (durasi waktu, tarif dan kualitas pelayanan).</p> <p>2) Meningkatkan kinerja etika pelayanan publik (senyum, salam, sapa, sopan, santun).</p> <p>3) Menanggapi setiap komplain dalam waktu 2x24 jam.</p> <p>4) Menerima saran/masukan dari masyarakat untuk melaksanakan perbaikan secara terus menerus dan berkesinambungan.</p> <p>5) Memberikan pelayanan khusus bagi lansia, ibu hamil, penyandang cacat.</p> <p>6) Menyediakan tempat khusus untuk merokok</p>
13.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<p>1) Memberikan kepastian hukum tentang dokumen kendaraan bermotor.</p> <p>2) Memberikan kelancaran dalam pelayanan klaim asuransi maksimum 6 hari kerja.</p> <p>3) Memberikan keamanan dan kenyamanan di lingkungan KB Samsat.</p> <p>4) Bebas dari gangguan calo/perantara.</p> <p>5) Memberikan kepastian tarif PKB, BBNKB, SWDKLLJ dan PNPB.</p>
14.	Evaluasi kinerja Pelaksana	<p>1) Pertemuan rutin segenap anggota Samsat setiap 1 bulan sekali untuk evaluasi penyelenggaraan pelayanan.</p> <p>2) Supervisi secara berkala setahun 4 kali oleh Tim Teknis Samsat.</p> <p>3) Evaluasi oleh Tim Pembina Samsat Provinsi Bali setiap 6 bulan sekali.</p> <p>4) Melaporkan poin 1, 2, dan 3 ke atasan langsung masing-masing.</p>

16. PENDAFTARAN KENDARAAN BERMOTOR GANTI MESIN

SERVICE DELIVERY

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	<p>1) Identitas diri:</p> <p>a) Perorangan: Identitas diri yang sah (KTP, Pasport) dan bagi yang berhalangan melampirkan Surat Kuasa bermeterai cukup;</p> <p>b) Badan Hukum: Salinan Akte Pendirian, Keterangan Domisili, Surat Kuasa bermeterai cukup ditanda tangani oleh pimpinan dan dibubuhi cap Badan Hukum yang bersangkutan;</p> <p>c) Instansi Pemerintah (termasuk BUMN dan BUMD): Surat Tugas/Surat Kuasa bermeterai cukup dan ditanda tangani oleh pimpinan serta dibubuhi cap instansi yang bersangkutan.</p> <p>2) STNK dan BPKB Asli;</p> <p>3) Bukti Pelunasan PKB/BBNKB tahun terakhir;</p> <p>4) Bukti hasil pemeriksaan cek fisik kendaraan bermotor;</p> <p>5) Surat Keterangan Ganti Mesin;</p> <p>6) Surat Rekomendasi Dirlantas Polda Bali;</p> <p>7) Dokumen lain yang berkaitan dengan proses ganti mesin.</p>
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<pre> graph TD A([Pemilik Kendaraan membawa kendaraan bermotor beserta dokumen kelengkapan (faktur dan berkas pendukung) ke bagian cek fisik]) --> B[Pemilik kendaraan bermotor menyerahkan dokumen kendaraan yang telah dilengkapi dengan blanko cek fisik ke bagian pendaftaran untuk di teliti.] B --> C[Pemilik kendaraan bermotor membayar PNPB BPKB] C --> D[Pemilik kendaraan bermotor mendata kendaraannya ke bagian pajak progresif untuk menentukan jumlah kepemilikan kendaraan yang dimiliki] D --> E[Pemilik Kendaraan Bermotor membayar PNPB STNK dan TNKB] E --> F([Pemilik kendaraan bermotor menerima STNK dan SKPD di loket penyerahan]) G[Pemilik kendaraan bermotor membayar pajak kendaraan sesuai dengan nominal yang tertera di SPPKB ke loket pembayaran/kasir.] --> F </pre>
		<p>Keterangan :</p> <p>1) Pemilik Kendaraan membawa kendaraan bermotor beserta dokumen kelengkapan (faktur dan berkas pendukung) ke bagian cek fisik untuk digesek dan diperiksa nomor rangka dan nomor mesin masing-masing 2 lembar.</p> <p>2) Pemilik kendaraan bermotor menyerahkan</p>

		<p>dokumen kendaraan yang telah dilengkapi dengan blanko cek fisik ke bagian pendaftaran untuk di teliti.</p> <p>3) Pemilik kendaraan bermotor membayar PNBPN BPKB di loket BRI.</p> <p>4) Pemilik kendaraan bermotor mendaftarkan kendaraannya ke bagian pajak progresif untuk menentukan jumlah kepemilikan kendaraan yang dimiliki.</p> <p>5) Pemilik Kendaraan Bermotor membayar PNBPN STNK dan TNKB di loket BRI.</p> <p>6) Pemilik kendaraan bermotor membayar pajak kendaraan sesuai dengan nominal yang tertera di SPPKB ke loket pembayaran/kasir.</p> <p>7) Pemilik kendaraan bermotor menerima STNK dan SKPD di loket penyerahan.</p>
3.	Jangka Waktu Pelayanan	60 menit/berkas
4.	Biaya/Tarif	<p>1) Jenis dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku Pada Kepolisian Negara Republik Indonesia:</p> <p>a) Biaya STNK roda 4/ lebih Rp. 200.000,-</p> <p>b) Biaya STNK roda 2 & 3 Rp. 100.000,-</p> <p>c) Biaya TNKB roda 4 Rp. 100.000,-</p> <p>d) Biaya TNKB roda 2 & 3 Rp. 60.000,-</p> <p>2) Peraturan Menteri Keuangan Nomor 16/PMK.010/2017 tanggal 16 Juli 2017, sebagai berikut:</p> <p>a) Sepeda Motor 50 cc kebawah, mobil <i>ambulance</i>, mobil jenazah dan mobil pemadam kebakaran (Rp. 3.000,-)</p> <p>b) Traktor, <i>bulldozer</i>, <i>Forklift</i>, Mobil Derek, <i>Excavator</i>, <i>Crane</i> dan sejenisnya (Rp. 23.000,-)</p> <p>c) Sepeda Motor dan scooter, sepeda kumbang dan scooter, diatas 50 cc s/d 250 cc (Rp. 35.000,-)</p> <p>d) Sepeda Motor, scooter diatas 250 cc (Rp. 83.000,-)</p> <p>e) Pick Up/mobil barang s/d 2.400 cc, sedan, jeep, dan mobil penumpang bukan mobil angkutan umum (Rp. 143.000,-)</p> <p>f) Mobil penumpang angkutan umum s/d 1.600 cc (Rp. 73.000,-)</p> <p>g) Bus dan mikrobus angkutan umum serta mobil penumpang angkutan umum lainnya di atas 1.600 cc (Rp. 90.000,-)</p> <p>h) Bus dan microbus bukan angkutan umum (Rp. 153.000,-)</p> <p>i) Truck, mobil tangki, mobil gandeng, mobil barang diatas 2.400 cc, truck container dan sejenisnya (Rp. 163.000,-)</p> <p>3) Tarif Pajak Kendaraan Bermotor (PKB):</p> <p>a) Pajak Kendaraan Bermotor (PKB):</p> <ul style="list-style-type: none"> - 1% untuk kendaraan bermotor umum; - 0,5% untuk kendaraan bermotor Pemerintah, TNI/Polri; - 0,2% untuk kendaraan bermotor alat-alat berat & alat-alat besar. <p>b) Pajak Progresif untuk kendaraan penumpang roda 2 pribadi:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 1,5% untuk kepemilikan pertama; - 2% untuk kepemilikan kedua; - 2,5% untuk kepemilikan ketiga;

		<ul style="list-style-type: none"> - 3% untuk kepemilikan keempat; - 3,5% untuk kepemilikan kelima dan seterusnya. <p>c) Pajak Progresif untuk kendaraan penumpang roda 4 pribadi:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 1,75% untuk kepemilikan pertama; - 3% untuk kepemilikan kedua; - 4,5% untuk kepemilikan ketiga; - 6% untuk kepemilikan keempat; - 7,5% untuk kepemilikan kelima dan seterusnya. <p>d) Kendaraan Bermotor milik Badan, TNI/POLRI, Pemerintah Pusat, Pemerintah Provinsi dan Pemerintah Kabupaten/Kota tidak dikenakan tarif Progresif.</p> <p>e) Kepemilikan kendaraan bermotor didasarkan pada nama dan/atau alamat yang sama dalam satu keluarga yang dibuktikan dalam satu Kartu Keluarga (KK).</p>
5.	Produk Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1) Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK). 2) Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (TNKB). 3) Bukti Pembayaran Lunas PKB /BBNKB dan SWDKLLJ. 4) Buku Kepemilikan Kendaraan Bermotor (BPKB). 5) Sticker Kartu Dana SWDKLLJ.
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1) Kantor bersama Samsat menyediakan loket Informasi dan Pengaduan sebagai sarana penyampaian Informasi Halo Samsat, SMS JT, Info PKB dan SMS Komplain yang dibutuhkan oleh masyarakat maupun penerima kritik, saran dan pengaduan berupa perbaikan kinerja, peningkatan pelayanan serta aspirasi yang berkembang di masyarakat berkaitan dengan pelayanan pembayaran PKB/BBNKB, Asuransi Jasa Raharja dan Identifikasi Kendaraan Bermotor. 2) Prosedur dan Mekanisme Pengaduan, masyarakat mengajukan pengaduan yang diterima oleh petugas informasi dan pengaduan dengan menulis di buku register pengaduan yang memuat identitas dan permasalahan yang dikeluhkan/ diadukan. Kemudian petugas memberikan formulir tanda bukti pengaduan yang telah dicantumkan pada waktu yang ditentukan untuk menjawab/menyelesaikan. Selanjutnya petugas informasi dan pengaduan menyampaikan permasalahan pengaduan tersebut pada masing-masing Tupoksi pimpinan sesuai dengan materi pengaduan selambat-lambatnya 14 (empatbelas) hari sejak pengaduan diterima petugas, maka penanggung jawab Tupoksi harus sudah memberi jawaban/menyelesaikan komplain yang diajukan melalui sarana komunikasi (media massa, surat menyurat). 3) SP4N Lapor saat ini Bapenda Prov.Bali sudah terhubung dengan aplikasi www.lapor.go.id, untuk penanganan pengaduan secara online, dimana untuk pengelolaan pengaduan ditangani oleh petugas yang ditunjuk sebagai pejabat penghubung dan admin

MANUFACTURING

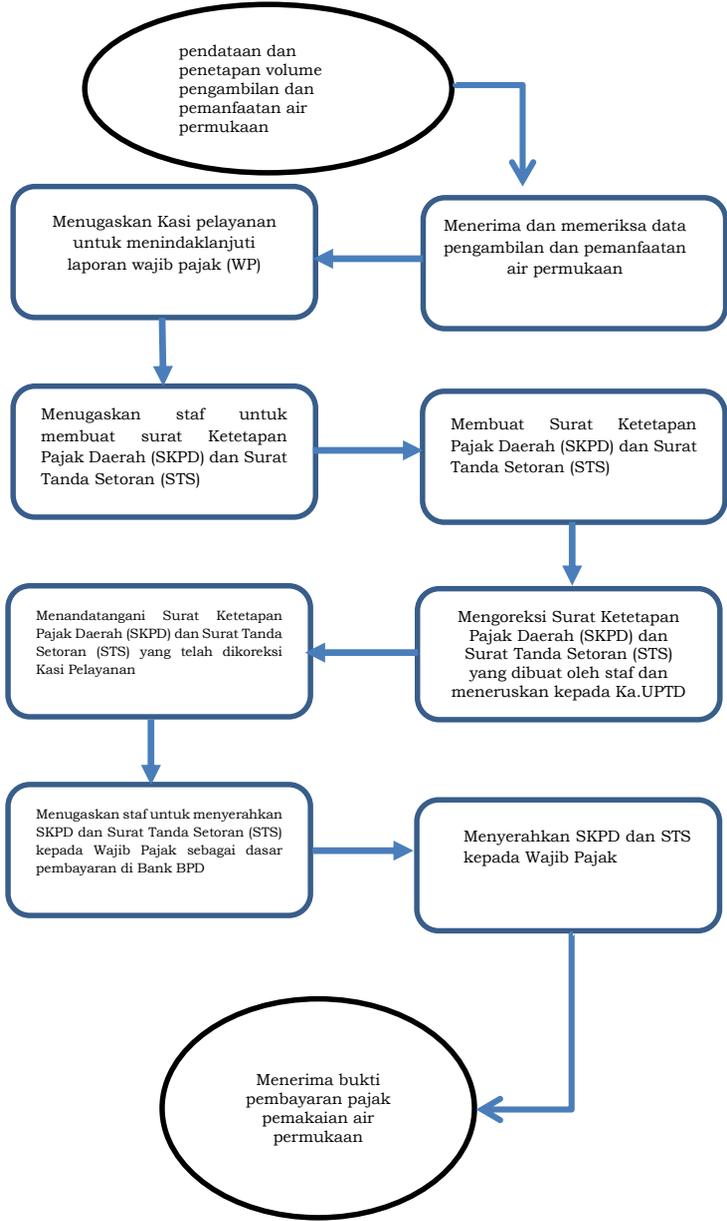
NO	KOMPONEN	URAIAN
7.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none">1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);2. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan 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 6 Tahun 2023 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja menjadi Undang-Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 41, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6856);3. Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2022 tentang Hubungan Keuangan Antara Pemerintah Pusat dan Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 4, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6757);4. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);5. Peraturan Presiden Nomor 5 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Kendaraan Bermotor (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 6);6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);7. Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 16/PMK.010/2017 tentang Besar Santunan dan Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 279);8. Peraturan Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2021 tentang Registrasi dan Identifikasi Kendaraan Bermotor (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 476);9. Peraturan Daerah Provinsi Bali Nomor 1 Tahun 2011 tentang Pajak Daerah (Lembaran Daerah Provinsi Bali Tahun 2011 Nomor 1, Tambahan Lembaran Daerah Provinsi Bali Nomor 1) sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Peraturan Daerah Provinsi Bali Nomor 9 Tahun 2019 tentang Perubahan Ketiga Atas Peraturan Daerah Provinsi Bali Nomor 1 Tahun 2011 tentang Pajak Daerah (Lembaran Daerah Provinsi Bali Tahun 2019 Nomor 9, Tambahan Lembaran Daerah Provinsi Bali Nomor 7);

		<p>10. Peraturan Gubernur Bali Nomor 23 Tahun 2017 tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Daerah Provinsi Bali Nomor 1 Tahun 2011 tentang Pajak Daerah sebagaimana telah diubah beberapa kali, terakhir dengan Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2016 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Daerah Provinsi Bali Nomor 1 Tahun 2011 tentang Pajak Daerah (Berita Daerah Provinsi Bali Tahun 2017 Nomor 23);</p> <p>11. Peraturan Gubernur Bali Nomor 71 Tahun 2022 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Perangkat Daerah di Lingkungan Pemerintah Provinsi Bali (Berita Daerah Provinsi Bali Tahun 2021 Nomor 72) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Gubernur Bali Nomor 25 Tahun 2023 tentang Perubahan Atas Peraturan Gubernur Nomor 71 Tahun 2022 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, Serta Tata Kerja Perangkat Daerah di Lingkungan Pemerintah Provinsi Bali (Berita Daerah Provinsi Bali Tahun 2023 Nomor 25);</p> <p>12. Peraturan Gubernur Nomor 72 Tahun 2022 tentang Pembentukan Unit Pelaksana Teknis Daerah di Lingkungan Pemerintah Provinsi Bali (Berita Daerah Provinsi Bali Tahun 2022 Nomor 73) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Gubernur Bali Nomor 22 Tahun 2023 tentang Perubahan Atas Peraturan Gubernur Nomor 72 Tahun 2022 tentang Pembentukan Unit Pelaksana Teknis Daerah di Lingkungan Pemerintah Provinsi Bali (Berita Daerah Provinsi Bali Tahun 2023 Nomor 22);</p>
8.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	<p>1) Gedung Kantor dengan fasilitas:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Ruang Tunggu ber-AC dan Informasi; b) Papan Informasi; c) Komputer dengan akses internet; d) Printer; e) Mesin Fax; f) Mesin Fotocopy; g) Pesawat Telepon; h) Ruang Menyusui; i) Ruang bermain anak; j) Ruang baca. <p>2) Halaman parkir;</p> <p>3) Tempat Check Fisik; 4) Fasilitas yang meliputi:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Meja dan kursi Wajib Pajak; b) Ruang foto copy; c) Kamar kecil/Toilet; d) Perangkat Komputer dan Scanner; e) Genset; f) Menyediakan Layanan Lansia, Cacat dan Wanita Hamil; g) Memberikan pelayanan dengan metode FIFO; h) Sarana pengatur masuk dan keluarnya wajib pajak sehingga tertib; i) Menyediakan layar monitor atau papan informasi guna memberikan informasi kepada wajib pajak tentang status proses pendaftaran; j) Menyediakan papan informasi yang berisikan denah kantor (<i>Lay Out</i>), mekanisme dan prosedur, nama pejabat, besarnya biaya dan informasi lainnya.

9.	Kompetensi Pelaksana	Kompetensi petugas yang terlibat dalam proses pemberian/ penyelesaian pelayanan, telah memiliki Surat Keputusan dari Pejabat yang berwenang.
10.	Pengawasan Internal	Pengawasan oleh atasan langsung sesuai dengan tupoksi dan kewenangannya: 1. Tim Teknis/Supervisi Samsat (Tim Pembina Samsat); 2. Badan Pendapatan Daerah Provinsi Bali (Bidang Pengendalian Evaluasi); 3. POLRI (Pengawasan Fungsional/Supervisi dari Direktorat Lalu Lintas); 4. Jasa Raharja (Satuan Pengawasan Intern).
11.	Jumlah pelaksana	1) Bagian Cek Fisik : 1 orang (Polri) dan Dibantu 3 petugas lapangan. 2) Bagian Formulir : 2 orang (Polri) dan dibantu 1 petugas bagian register. 3) Pendaftaran dan Penetapan: - Pendaftaran : 2 (dua) orang dari Polri dan Bapenda. - Penetapan : 2 (dua) orang dari Bapenda dan Jasa Raharja. 4) Pembayaran dan Penyerahan : - Pembayaran : 1(satu) orang dari Bank. - Penyerahan : 2 (dua) orang dari Bapenda dan Polri.
12.	Jaminan pelayanan	1) Memberikan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan (durasi waktu, tarif dan kualitas pelayanan). 2) Meningkatkan kinerja etika pelayanan publik (senyum, salam, sapa, sopan, santun). 3) Menanggapi setiap komplain dalam waktu 2x24 jam. 4) Menerima saran/masukan dari masyarakat untuk melaksanakan perbaikan secara terus menerus dan berkesinambungan. 5) Memberikan pelayanan khusus bagi lansia, ibu hamil, penyandang cacat. 6) Menyediakan tempat khusus untuk merokok
13.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1) Memberikan kepastian hukum tentang dokumen kendaraan bermotor. 2) Memberikan kelancaran dalam pelayanan klaim asuransi maksimum 6 hari kerja. 3) Memberikan keamanan dan kenyamanan di lingkungan KB Samsat. 4) Bebas dari gangguan calo/perantara. 5) Memberikan kepastian tarif PKB, BBNKB, SWDKLLJ dan PNBPN.
14.	Evaluasi kinerja Pelaksana	1) Pertemuan rutin segenap anggota Samsat setiap 1 bulan sekali untuk evaluasi penyelenggaraan pelayanan. 2) Supervisi secara berkala setahun 4 kali oleh Tim Teknis Samsat. 3) Evaluasi oleh Tim Pembina Samsat Provinsi Bali setiap 6 bulan sekali. 4) Melaporkan poin 1, 2, dan 3 ke atasan langsung masing-masing.

17. PEMBAYARAN PAJAK AIR PERMUKAAN

SERVICE DELIVERY

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	1) Pendaftaran dilampiri dengan : 1) KTP, dan 2) Salinan/Foto copy akte pendirian bagi yang berbadan hukum dan/atau dokumen lain yang dipersamakan. 2) Pendaftaran diisi data objek dan subjek pajak, dengan jelas, benar dan lengkap serta ditandatangani oleh Wajib Pajak atau kuasanya. 3) Water meter disediakan oleh orang pribadi/pengusaha yang memanfaatkan air permukaan.
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	 <pre> graph TD A([pendataan dan penetapan volume pengambilan dan pemanfaatan air permukaan]) --> B[Menerima dan memeriksa data pengambilan dan pemanfaatan air permukaan] B --> C[Menugaskan Kasi pelayanan untuk menindaklanjuti laporan wajib pajak (WP)] B --> D[Membuat Surat Ketetapan Pajak Daerah (SKPD) dan Surat Tanda Setoran (STS)] D --> E[Mengoreksi Surat Ketetapan Pajak Daerah (SKPD) dan Surat Tanda Setoran (STS) yang dibuat oleh staf dan meneruskan kepada Ka.UPTD] E --> F[Menandatangani Surat Ketetapan Pajak Daerah (SKPD) dan Surat Tanda Setoran (STS) yang telah dikoreksi Kasi Pelayanan] F --> G[Menugaskan staf untuk menyerahkan SKPD dan Surat Tanda Setoran (STS) kepada Wajib Pajak sebagai dasar pembayaran di Bank BPD] F --> H[Menyerahkan SKPD dan STS kepada Wajib Pajak] G --> I([Menerima bukti pembayaran pajak pemakaian air permukaan]) H --> I </pre>

		<p>Keterangan :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Melaksanakan pendataan dan penetapan volume pengambilan dan pemanfaatan air permukaan 2) Menerima dan memeriksa data pengambilan dan pemanfaatan air permukaan 3) Menugaskan Kasi pelayanan untuk menindaklanjuti laporan wajib pajak (WP) 4) Menugaskan staf untuk membuat surat Ketetapan Pajak Daerah (SKPD) dan Surat Tanda Setoran (STS) 5) Membuat Surat Ketetapan Pajak Daerah (SKPD) dan Surat Tanda Setoran (STS) 6) Mengoreksi Surat Ketetapan Pajak Daerah (SKPD) dan Surat Tanda Setoran (STS) yang dibuat oleh staf dan meneruskan kepada Ka.UPTD 7) Menandatangani Surat Ketetapan Pajak Daerah (SKPD) dan Surat Tanda Setoran (STS) yang telah dikoreksi Kasi Pelayanan 8) Menugaskan staf untuk menyerahkan Surat Ketetapan Pajak Daerah (SKPD) dan Surat Tanda Setoran (STS) kepada Wajib Pajak sebagai dasar pembayaran di Bank BPD 9) Menyerahkan SKPD dan STS kepada Wajib Pajak 10) Menerima bukti pembayaran pajak pemakaian air permukaan
3.	Jangka Waktu Pelayanan	7 (Tujuh) hari kerja
4.	Biaya/Tarif	<ol style="list-style-type: none"> 1) Air Permukaan yang khusus dipergunakan oleh: (pergub 33 tahun 2017 Pasal 2 ayat 3 huruf d): <ol style="list-style-type: none"> 1) Pertamina dan para kontraktornya untuk kegiatan Industri dan Pertambangan serta untuk kegiatan Industri Pertambangan Minyak dan Gas Bumi ditetapkan sebesar Rp. 100,- (seratus rupiah) untuk air permukaan setiap M³ 2) PT. PLN (Persero) untuk Pembangkit Listrik Tenaga Air (PLTA) ditetapkan sebesar Rp. 50,- (lima puluh rupiah) untuk air permukaan setiap Kwh; 3) PT. PLN (Persero) untuk Pembangkit Listrik Tenaga Panas Bumi (PLTP) dan Pembangkit Listrik Tenaga Uap (PLTU) ditetapkan sebesar Rp. 6,- (enam rupiah) untuk Air Permukaan setiap M³; 4) PDAM yang disalurkan untuk keperluan sosial ditetapkan sebesar Rp. 100 (seratus rupiah) untuk Air Permukaan setiap M³; 5) PDAM yang disalurkan kepada Industri dan Perusahaan lainnya dilaksanakan dengan Perjanjian Kerjasama: dan 6) Tarif PDAM yang disalurkan kepada Industri dan Perusahaan lainnya sebagaimana dimaksud dalam huruf e, ditetapkan sesuai dengan Lampiran yang tidak terpisahkan dari Peraturan Gubernur ini.

2) (Lampiran Pergub 33 Tahun 2017)

NO	KLASIFIKASI SUBYEK PAJAK	KAB. BADUNG/KOTA DENPASAR/GIANYAR	KAB./KOTA LAIN
BUKAN PERUSAHAAN			
1	Badan Sosial	535 /M ³	268 /M ³
2	Asrama/Pemondokan	535 /M ³	268 /M ³
3	Pembibitan/penyidikan ilmiah	535 /M ³	268 /M ³
4	Kantor pemerintah dan rumah sakit	2.675 /M ³	1.338 /M ³
5	Rumah sakit swasta/laboratorium/klinik	4.280 /M ³	2.140 /M ³
6	Desa Adat/Dinas untuk penjualan air sumber mata air/air permukaan lainnya	1.500 /M ³	1.000 /M ³
7	Pengelola Orang Pribadi/Kelompok	1.500 /M ³	1.000 /M ³
PERUSAHAAN			
8	Pariwisata		
	Hotel Bintang 4 & 5	16.050 /M ³	5.350 /M ³
	Hotel Bintang 1,2 & 3	13.375 /M ³	4.280 /M ³
	Losmen/Hotel Melati Non Bintang & Apartemen	10.700 /M ³	3.210 /M ³
	Rumah Makan/Bar & Restaurant & Night Club	8.025 /M ³	2.140 /M ³
9	Wisata diatas air/Rafting/River Tubing	150 /M ²	150 /M ²
10	Lapangan Golf	5.350 /M ³	2.500 /M ³
11	Kolam Renang Air Biasa/Kolam Renang Air Panas/Taman Rekreasi	4.280 /M ³	2.140 /M ³
12	Usaha Pertokoan & Kepentingan Lainnya	8.025 /M ³	5.350 /M ³
13	Cuci Mobil	7.500 /M ³	5.000 /M ³
14	Cuci Motor	3.500 /M ³	2.000 /M ³
15	Perusahaan Lainnya	16.050 /M ³	5.350 /M ³
INDUSTRI			
16	Air Kemasan	22.500 /M ³	20.000 /M ³
17	Air Minum Isi Ulang	15.000 /M ³	10.000 /M ³
18	Pertanian	535.000 /Ha/Bulan	267.500 /Ha/Bulan
19	Perkebunan	535.000 /Ha/Bulan	267.500 /Ha/Bulan
20	Perikanan	1.070.000 /Ha/Bulan	802.500 /Ha/Bulan
21	Peternakan	3.000 /M ³	2.500 /M ³
22	Industri Kecil (home industri)	5.350 /M ³	3.210 /M ³
23	Unit Usaha/Koperasi	5.350 /M ³	3.210 /M ³
24	Pabrik Minuman	24.075 /M ³	21.400 /M ³
25	Industri Lainnya	16.050 /M ³	5.350 /M ³

5. Produk Pelayanan

- 1) Surat Pemberitahuan Pajak Daerah (SPTPD).
- 2) Berita acara pemakaian dan pemanfaatan Air Permukaan.
- 3) Surat Ketetapan Pajak Daerah yang selanjutnya disebut SKPD.
- 4) Surat Tanda Setoran (STS).

6. Penanganan pengaduan, saran dan masukan

- 1) Prosedur dan Mekanisme Pengaduan, masyarakat mengajukan pengaduan yang diterima oleh petugas informasi dan pengaduan dengan menulis di buku register pengaduan yang memuat identitas dan permasalahan yang dikeluhkan/ diadukan. Kemudian petugas memberikan formulir tanda bukti pengaduan yang telah dicantumkan pada waktu yang ditentukan untuk menjawab/menyelesaikan. Selanjutnya petugas informasi dan pengaduan menyampaikan permasalahan pengaduan tersebut pada masing-masing Tupoksi pimpinan sesuai dengan materi pengaduan selambat-lambatnya 14 hari sejak pengaduan diterima petugas, maka penanggung jawab Tupoksi harus sudah memberi jawaban/menyelesaikan komplain yang diajukan melalui sarana komunikasi (media massa, surat menyurat).

		2) SP4N Lapor saat ini Bapenda Prov.Bali sudah terhubung dengan aplikasi www.lapor.go.id , untuk penanganan pengaduan secara online, dimana untuk pengelolaan pengaduan ditangani oleh petugas yang ditunjuk sebagai pejabat penghubung dan admin.
--	--	---

MANUFACTURING

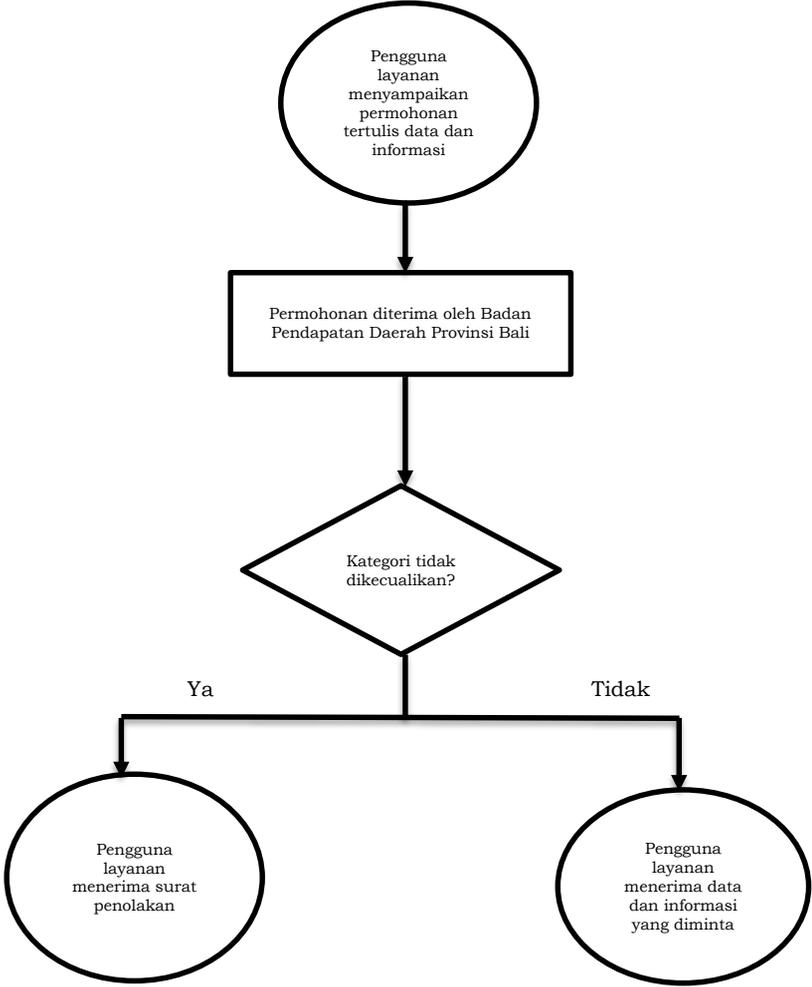
NO	KOMPONEN	URAIAN
7.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038); 2. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan 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 6 Tahun 2023 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja menjadi Undang-Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 41, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6856); 3. Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2022 tentang Hubungan Keuangan Antara Pemerintah Pusat dan Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 4, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6757); 4. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357); 5. Peraturan Presiden Nomor 5 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Kendaraan Bermotor (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 6); 6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615); 7. Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 16/PMK.010/2017 tentang Besar Santunan dan Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 279); 8. Peraturan Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2021 tentang Registrasi dan Identifikasi Kendaraan Bermotor (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 476); 9. Peraturan Daerah Provinsi Bali Nomor 1 Tahun 2011 tentang Pajak Daerah (Lembaran Daerah Provinsi Bali Tahun 2011 Nomor 1, Tambahan Lembaran Daerah Provinsi Bali Nomor 1) sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Peraturan

		<p>Daerah Provinsi Bali Nomor 9 Tahun 2019 tentang Perubahan Ketiga Atas Peraturan Daerah Provinsi Bali Nomor 1 Tahun 2011 tentang Pajak Daerah (Lembaran Daerah Provinsi Bali Tahun 2019 Nomor 9, Tambahan Lembaran Daerah Provinsi Bali Nomor 7);</p> <p>10. Peraturan Gubernur Bali Nomor 23 Tahun 2017 tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Daerah Provinsi Bali Nomor 1 Tahun 2011 tentang Pajak Daerah sebagaimana telah diubah beberapa kali, terakhir dengan Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2016 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Daerah Provinsi Bali Nomor 1 Tahun 2011 tentang Pajak Daerah (Berita Daerah Provinsi Bali Tahun 2017 Nomor 23);</p> <p>11. Peraturan Gubernur Bali Nomor 71 Tahun 2022 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Perangkat Daerah di Lingkungan Pemerintah Provinsi Bali (Berita Daerah Provinsi Bali Tahun 2021 Nomor 72) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Gubernur Bali Nomor 25 Tahun 2023 tentang Perubahan Atas Peraturan Gubernur Nomor 71 Tahun 2022 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, Serta Tata Kerja Perangkat Daerah di Lingkungan Pemerintah Provinsi Bali (Berita Daerah Provinsi Bali Tahun 2023 Nomor 25);</p> <p>12. Peraturan Gubernur Nomor 72 Tahun 2022 tentang Pembentukan Unit Pelaksana Teknis Daerah di Lingkungan Pemerintah Provinsi Bali (Berita Daerah Provinsi Bali Tahun 2022 Nomor 73) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Gubernur Bali Nomor 22 Tahun 2023 tentang Perubahan Atas Peraturan Gubernur Nomor 72 Tahun 2022 tentang Pembentukan Unit Pelaksana Teknis Daerah di Lingkungan Pemerintah Provinsi Bali (Berita Daerah Provinsi Bali Tahun 2023 Nomor 22);</p>
8.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	<p>1) Gedung Kantor dengan fasilitas:</p> <ol style="list-style-type: none"> Ruang Tunggu ber-AC; Papan Informasi; Komputer dengan akses internet; Printer; Mesin Fax; Mesin Fotocopy; Pesawat Telepon; Ruang Menyusui; Ruang bermain anak; Ruang baca. <p>2) Kendaraan operasional</p> <p>3) Halaman parkir;</p>
9.	Kompetensi Pelaksana	Kompetensi petugas yang terlibat dalam proses pemberian/ penyelesaian pelayanan, telah memiliki Surat Keputusan dari Pejabat yang berwenang
10.	Pengawasan Internal	Pengawasan oleh atasan langsung sesuai dengan tupoksi dan kewenangannya
11.	Jumlah pelaksana	<p>Jumlah pelaksana sebanyak 4 orang :</p> <p>1) (dua) orang melakukan pengecekan meteran ke Wajib Pajak</p>

		2) (dua) orang administrasi sekaligus melakukan pengiriman SKPD ke Wajib Pajak
12.	Jaminan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1) Memberikan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan (durasi waktu, tarif dan kualitas pelayanan). 2) Meningkatkan kinerja etika pelayanan publik (senyum, salam, sapa, sopan, santun). 3) Menanggapi setiap komplain dalam waktu 2x24 jam. 4) Menerima saran/masukan dari masyarakat untuk melaksanakan perbaikan secara terus menerus dan berkesinambungan. 5) Memberikan pelayanan khusus bagi lansia, ibu hamil, penyandang cacat.
13.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1) Memberikan kepastian hukum tentang dokumen Air Permukaan. 2) Memberikan keamanan dan kenyamanan di lingkungan UPTD PPRD Provinsi Bali di Kab/Kota. 3) Bebas dari gangguan calo/perantara.
14.	Evaluasi kinerja Pelaksana	Evaluasi pelaksanaan pajak air permukaan dilaksanakan secara berkala.

18. DATA DAN INFORMASI

SERVICE DELIVERY

NO	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN PELAYANAN		
1	Persyaratan	<p>1) Pengguna layanan menyampaikan surat permohonan tertulis yang berisi :</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Identitas pemohon yang meliputi nama perseorangan/institusi/lembaga swadaya masyarakat/organisasi masyarakat/partai politik/badan politik lainnya, kontak yang dapat dihubungi dan alamat <i>e-mail</i>; b) Data dan informasi yang diminta secara jelas; c) Mencantumkan maksud dan tujuan permohonan data dan informasi; dan d) Melampirkan fotokopi kartu tanda penduduk/paspor/kartu identitas lainnya yang berlaku. <p>Ditujukan ke alamat :</p> <p>Badan Pendapatan Daerah Provinsi Bali Jl.Tjok Agung Tresna No.14, Panjer, Denpasar Selatan, Kota Denpasar,Bali;</p> <p>2) Hadir langsung ke Kantor Badan Pendapatan Daerah Provinsi Bali yang didahului dengan pemberitahuan secara tertulis atau lisan melalui Telepon/SMS/WhatsApp (informasi atau data yang diminta dalam kewenangan Badan Pendapatan Daerah Provinsi Bali).</p>
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<p>1) Melalui permohonan tertulis</p>  <pre> graph TD A((Pengguna layanan menyampaikan permohonan tertulis data dan informasi)) --> B[Permohonan diterima oleh Badan Pendapatan Daerah Provinsi Bali] B --> C{Kategori tidak dicekualikan?} C -- Ya --> D((Pengguna layanan menerima surat penolakan)) C -- Tidak --> E((Pengguna layanan menerima data dan informasi yang diminta)) </pre>

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<p>Keterangan :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Pengguna layanan menyampaikan surat permohonan resmi ditujukan kepada Badan Pendapatan Daerah Provinsi Bali; 2) Pengguna layanan menunggu hasil verifikasi terhadap surat permohonan data dan informasi, berupa : <ol style="list-style-type: none"> a) surat yang berisi data dan informasi sesuai permohonan yang disampaikan sebelumnya secara daring maupun langsung, jika data dan informasi yang diminta masuk dalam kategori tidak dikecualikan; b) surat penolakan yang disertai alasan penolakan berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku secara daring maupun langsung, jika data dan informasi masuk dalam kategori dikecualikan. <p>2) Hadir langsung ke Badan Pendapatan Daerah Provinsi Bali</p> <pre> graph TD A((Pengguna layanan datang langsung dan membawa persyaratan permohonan data dan informasi)) --> B[Pengguna layanan mengisi daftar tamu] B --> C{Dapat dilakukan?} C -- Ya --> D[Pengguna Layanan diarahkan menuju ruang pelayanan] D --> E((Pengguna layanan menerima data dan informasi dari petugas/pegawai)) C -- Tidak --> F((Penerima layanan menerima konfirmasi penolakan)) </pre>

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<p>Keterangan :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Pengguna layanan datang langsung ke Kantor Badan Pendapatan Daerah Provinsi Bali dengan membawa kelengkapan persyaratan dan menginformasikan permohonan data dan informasi kepada petugas <i>front office</i> di lobi Badan Pendapatan Daerah Provinsi Bali; 2) Pengguna layanan mengisi daftar tamu; 3) Apabila permohonan diterima, pengguna layanan akan diarahkan oleh petugas <i>front office</i> ke ruang pelayanan untuk ditemukan dengan petugas yang memberikan layanan data dan informasi; 4) Pengguna layanan menerima data dan informasi oleh petugas/pegawai yang ditugaskan.
3	Jangka Waktu Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> a. Surat jawaban pemberian data dan informasi akan disampaikan oleh Badan Pendapatan Daerah Provinsi Bali maksimal 14 (Empat Belas) Hari Kerja sejak permohonan diterima oleh Badan Pendapatan Daerah Provinsi Bali. b. Jika pengguna layanan datang langsung, maka akan menerima informasi maksimal 1 (satu) jam sejak permintaan dikonfirmasi oleh unit kerja terkait.
4	Biaya/Tarif	Tidak ada biaya/tarif.
5	Produk Pelayanan	Surat jawaban dan/atau pemberian data dan informasi yang diminta
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan/ Apresiasi	<ol style="list-style-type: none"> 1) Prosedur dan Mekanisme Pengaduan, masyarakat mengajukan pengaduan yang diterima oleh petugas informasi dan pengaduan dengan menulis di buku register pengaduan yang memuat identitas dan permasalahan yang dikeluhkan/ diadukan. Kemudian petugas memberikan formulir tanda bukti pengaduan yang telah dicantumkan pada waktu yang ditentukan untuk menjawab/menyelesaikan. Selanjutnya petugas informasi dan pengaduan menyampaikan permasalahan pengaduan tersebut pada masing-masing Tupoksi pimpinan sesuai dengan materi pengaduan selambat-lambatnya 14 (empatbelas) hari sejak pengaduan diterima petugas, maka penanggung jawab Tupoksi harus sudah memberi jawaban/menyelesaikan komplain yang diajukan melalui sarana komunikasi (media massa, surat menyurat). 2) SP4N Lapor saat ini Bapenda Prov.Bali sudah terhubung dengan aplikasi www.lapor.go.id, untuk penanganan pengaduan secara online, dimana untuk pengelolaan pengaduan ditangani oleh petugas yang ditunjuk sebagai pejabat penghubung dan admin.

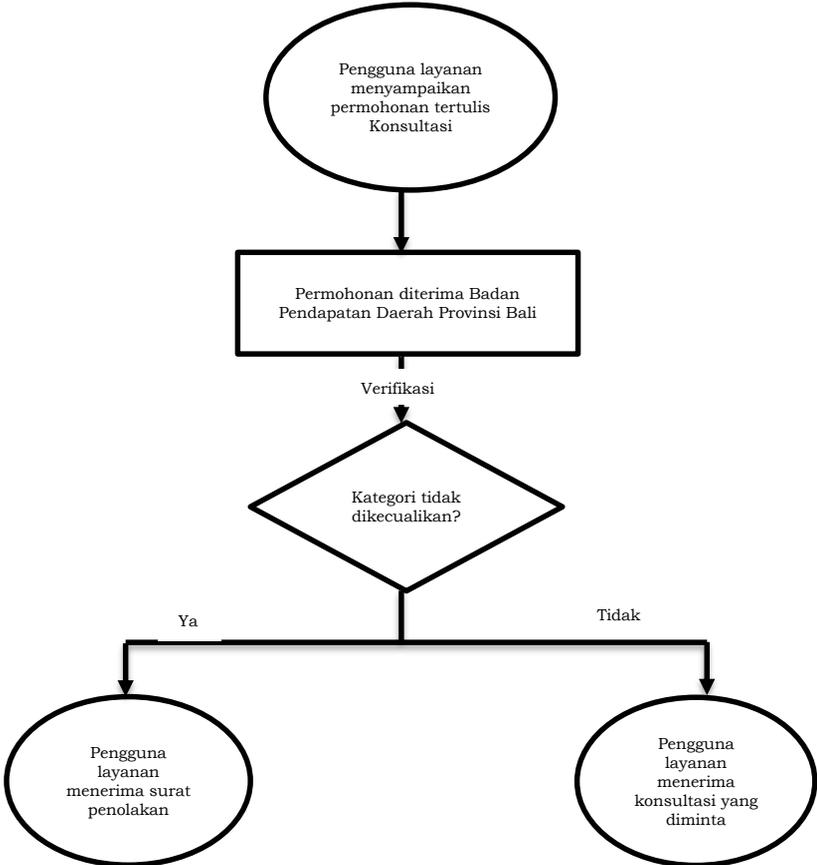
MANUFACTURING

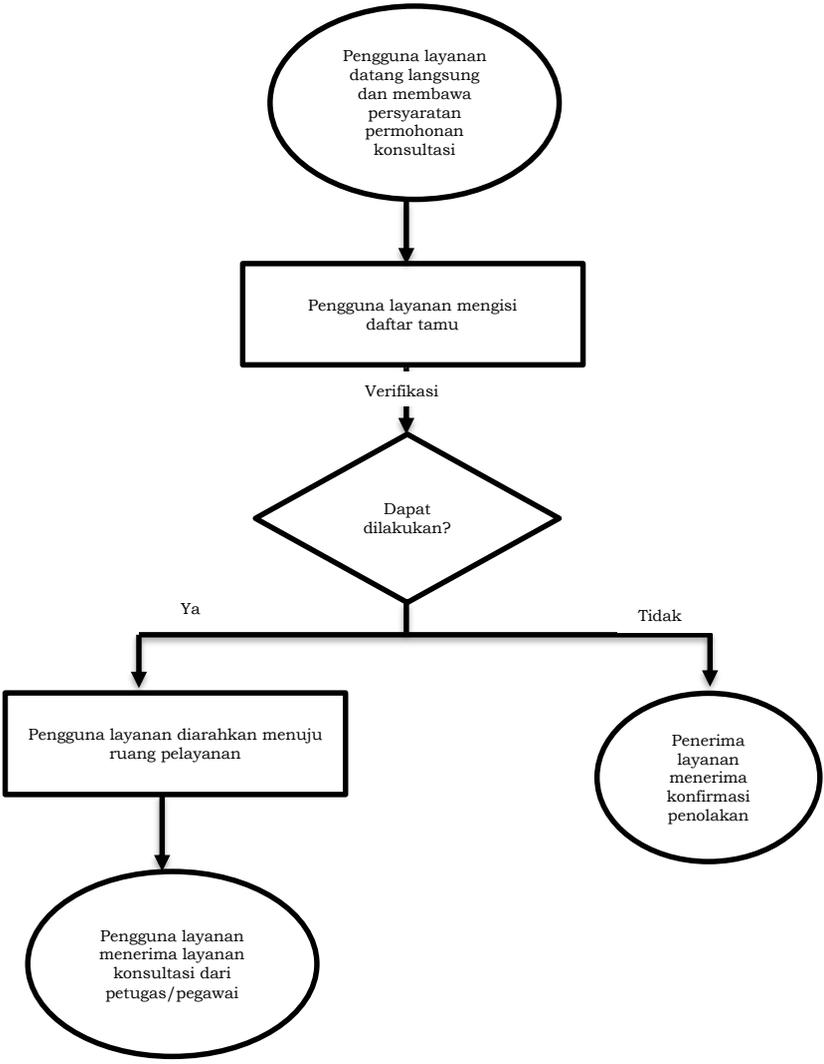
NO	KOMPONEN	URAIAN
7.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none">1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);2. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan 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 6 Tahun 2023 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja menjadi Undang-Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 41, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6856);3. Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2022 tentang Hubungan Keuangan Antara Pemerintah Pusat dan Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 4, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6757);4. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);5. Peraturan Presiden Nomor 5 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Kendaraan Bermotor (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 6);6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);7. Peraturan Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2021 tentang Registrasi dan Identifikasi Kendaraan Bermotor (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 476);8. Peraturan Daerah Provinsi Bali Nomor 1 Tahun 2011 tentang Pajak Daerah (Lembaran Daerah Provinsi Bali Tahun 2011 Nomor 1, Tambahan Lembaran Daerah Provinsi Bali Nomor 1) sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Peraturan Daerah Provinsi Bali Nomor 9 Tahun 2019 tentang Perubahan Ketiga Atas Peraturan Daerah Provinsi Bali Nomor 1 Tahun 2011 tentang Pajak Daerah (Lembaran Daerah Provinsi Bali Tahun 2019 Nomor 9, Tambahan Lembaran Daerah Provinsi Bali Nomor 7);9. Peraturan Gubernur Bali Nomor 23 Tahun 2017 tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Daerah Provinsi Bali Nomor 1 Tahun 2011 tentang Pajak Daerah sebagaimana telah diubah beberapa kali, terakhir dengan Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2016 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Daerah Provinsi Bali Nomor 1 Tahun 2011 tentang Pajak Daerah (Berita Daerah Provinsi Bali Tahun 2017 Nomor 23);

		10. Keputusan Kepala Badan Pendapatan Daerah Provinsi Bali Nomor 24 Tahun 2023 tentang Klasifikasi Informasi Yang Dikecualikan Pada Badan Pendapatan Daerah Provinsi Bali;
8.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	1) Gedung Kantor dengan fasilitas: a) Ruang Tunggu ber-AC dan Informasi; b) Papan Informasi; c) Komputer dengan akses internet; d) Printer; e) Mesin Fax; f) Mesin Fotocopy; g) Pesawat Telepon; h) Ruang Menyusui; i) Ruang bermain anak; j) Ruang baca. 2) Halaman parkir;
9.	Kompetensi Pelaksana	Kompetensi petugas yang terlibat dalam proses pemberian/ penyelesaian pelayanan, telah memiliki Surat Keputusan dari Pejabat yang berwenang.
10.	Pengawasan Internal	1) Dilakukan pengawasan secara berjenjang; 2) Dilakukan secara berkelanjutan.
11.	Jumlah pelaksana	Minimal 1 (satu) orang pegawai setiap bagian.
12.	Jaminan pelayanan	Informasi diberikan dengan cepat, tepat, dan lengkap.
13.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1) Informasi yang akan diberikan dijamin keabsahannya serta dapat dipertanggungjawabkan ; dan 2) Petugas yang memberikan data dan informasi telah mendapatkan penugasan dari atasan langsung.
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1) Pelaksanaan evaluasi kinerja pelaksana dilakukan 2 (dua) kali dalam 1 (satu) tahun; dan 2) Pelaksanaan survei kepuasan untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan.

19. Standar Pelayanan Konsultasi

SERVICE DELIVERY

NO	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN PELAYANAN		
1	Persyaratan	<p>1) Pengguna layanan menyampaikan surat permohonan tertulis yang berisi :</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Identitas pemohon yang meliputi nama perseorangan/institusi/lembaga swadaya masyarakat/organisasi masyarakat/partai politik/badan politik lainnya, kontak yang dapat dihubungi dan alamat <i>e-mail</i>; b) Konsultasi yang diminta secara jelas; c) Mencantumkan maksud dan tujuan permohonan konsultasi; dan d) Melampirkan fotokopi kartu tanda penduduk/paspor/kartu identitas lainnya yang berlaku. <p>Ditujukan ke alamat : Badan Pendapatan Daerah Provinsi Bali Jl.Tjok Agung Tresna No.14, Panjer, Denpasar Selatan, Kota Denpasar,Bali;</p> <p>2) Hadir langsung ke Kantor Badan Pendapatan Daerah Provinsi Bali yang didahului dengan pemberitahuan secara tertulis atau lisan melalui Telepon/SMS/WhatsApp (informasi atau data yang diminta dalam kewenangan Badan Pendapatan Daerah Provinsi Bali).</p>
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<p>1) Melalui permohonan tertulis</p>  <pre> graph TD A([Pengguna layanan menyampaikan permohonan tertulis Konsultasi]) --> B[Permohonan diterima Badan Pendapatan Daerah Provinsi Bali] B -- Verifikasi --> C{Kategori tidak dikecualikan?} C -- Ya --> D([Pengguna layanan menerima surat penolakan]) C -- Tidak --> E([Pengguna layanan menerima konsultasi yang diminta]) </pre> <p>Keterangan :</p> <ul style="list-style-type: none"> 1) Pengguna layanan menyampaikan surat permohonan resmi ditujukan kepada Badan Pendapatan Daerah Provinsi Bali;

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<p>2) Pengguna layanan menunggu hasil verifikasi terhadap surat permohonan konsultasi, berupa:</p> <ol style="list-style-type: none"> a) surat yang berisi layanan konsultasi sesuai permohonan yang disampaikan sebelumnya secara daring maupun langsung, jika konsultasi yang diminta masuk dalam kategori tidak dikecualikan; b) surat penolakan yang disertai alasan penolakan berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku secara daring maupun langsung, jika konsultasi masuk dalam kategori dikecualikan. <p>2) Hadir langsung ke Badan Pendapatan Daerah Provinsi Bali</p>  <pre> graph TD A([Pengguna layanan datang langsung dan membawa persyaratan permohonan konsultasi]) --> B[Pengguna layanan mengisi daftar tamu] B --> C[Verifikasi] C --> D{Dapat dilakukan?} D -- Ya --> E[Pengguna layanan diarahkan menuju ruang pelayanan] E --> F([Pengguna layanan menerima layanan konsultasi dari petugas/pegawai]) D -- Tidak --> G([Penerima layanan menerima konfirmasi penolakan]) </pre>

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<p>Keterangan :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Pengguna layanan datang langsung ke Kantor Badan Pendapatan Daerah Provinsi Bali dengan membawa kelengkapan persyaratan dan menginformasikan permohonan konsultasi kepada petugas <i>front office</i> di lobi Badan Pendapatan Daerah Provinsi Bali; 2) Pengguna layanan mengisi daftar tamu; 3) Apabila permohonan diterima, pengguna layanan akan diarahkan oleh petugas <i>front office</i> ke ruang pelayanan untuk ditemukan dengan petugas yang memberikan layanan konsultasi; 4) Pengguna layanan menerima konsultasi oleh petugas/pegawai yang ditugaskan.
3	Jangka Waktu Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1) Surat jawaban pemberian konsultasi akan disampaikan oleh Badan Pendapatan Daerah Provinsi Bali maksimal 14 (empat belas) hari kerja sejak permohonan diterima oleh Badan Pendapatan Daerah Provinsi Bali; 2) Jika pengguna layanan datang langsung, maka akan menerima layanan konsultasi maksimal 1 (satu) jam sejak permintaan dikonfirmasi oleh unit kerja terkait.
4	Biaya/Tarif	Tidak ada biaya/tarif.
5	Produk Pelayanan	Surat jawaban dan/atau pemberian layanan konsultasi yang diminta.
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan/ Apresiasi	<ol style="list-style-type: none"> 1. Prosedur dan Mekanisme Pengaduan, masyarakat mengajukan pengaduan yang diterima oleh petugas informasi dan pengaduan dengan menulis di buku register pengaduan yang memuat identitas dan permasalahan yang dikeluhkan/ diadakan. Kemudian petugas memberikan formulir tanda bukti pengaduan yang telah dicantumkan pada waktu yang ditentukan untuk menjawab/menyelesaikan. Selanjutnya petugas informasi dan pengaduan menyampaikan permasalahan pengaduan tersebut pada masing-masing Tupoksi pimpinan sesuai dengan materi pengaduan selambat-lambatnya 14 (empat belas) hari sejak pengaduan diterima petugas, maka penanggung jawab Tupoksi harus sudah memberi jawaban/menyelesaikan komplain yang diajukan melalui sarana komunikasi (media massa, surat menyurat). 2. Sp4n Lapor saat ini Bapenda Prov.Bali sudah terhubung dengan aplikasi www.lapor.go.id, untuk penanganan pengaduan secara online, dimana untuk pengelolaan pengaduan ditangani oleh petugas yang ditunjuk sebagai pejabat penghubung dan admin.

MANUFACTURING

NO	KOMPONEN	URAIAN
7.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none">1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);2. 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 6 Tahun 2023 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja menjadi Undang-Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 41, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6856);3. Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2022 tentang Hubungan Keuangan Antara Pemerintah Pusat dan Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 4, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6757);4. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);5. Peraturan Presiden Nomor 5 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Kendaraan Bermotor (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 6);6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);7. Peraturan Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2021 tentang Registrasi dan Identifikasi Kendaraan Bermotor (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 476);8. Peraturan Daerah Provinsi Bali Nomor 1 Tahun 2011 tentang Pajak Daerah (Lembaran Daerah Provinsi Bali Tahun 2011 Nomor 1, Tambahan Lembaran Daerah Provinsi Bali Nomor 1) sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Peraturan Daerah Provinsi Bali Nomor 9 Tahun 2019 tentang Perubahan Ketiga Atas Peraturan Daerah Provinsi Bali Nomor 1 Tahun 2011 tentang Pajak Daerah (Lembaran Daerah Provinsi Bali Tahun 2019 Nomor 9, Tambahan Lembaran Daerah Provinsi Bali Nomor 7);9. Peraturan Gubernur Bali Nomor 23 Tahun 2017 tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Daerah Provinsi Bali Nomor 1 Tahun 2011 tentang Pajak Daerah sebagaimana telah diubah beberapa kali, terakhir dengan Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2016 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Daerah Provinsi Bali Nomor 1 Tahun 2011 tentang Pajak Daerah (Berita Daerah Provinsi Bali Tahun 2017 Nomor 23);10. Keputusan Kepala Badan Pendapatan Daerah Provinsi Bali Nomor 24 Tahun 2023 tentang Klasifikasi Informasi Yang Dikecualikan Pada Badan Pendapatan Daerah Provinsi Bali;

8.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	<p>1) Gedung Kantor dengan fasilitas:</p> <p>a) Ruang Tunggu ber-AC dan Informasi;</p> <p>b) Papan Informasi;</p> <p>c) Komputer dengan akses internet;</p> <p>d) Printer;</p> <p>e) Mesin Fax;</p> <p>f) Mesin Fotocopy;</p> <p>g) Pesawat Telepon;</p> <p>h) Ruang Menyusui;</p> <p>i) Ruang bermain anak;</p> <p>j) Ruang baca.</p> <p>2) Halaman parkir;</p>
9.	Kompetensi Pelaksana	Kompetensi petugas yang terlibat dalam proses pemberian/ penyelesaian pelayanan, telah memiliki Surat Keputusan dari Pejabat yang berwenang.
10.	Pengawasan Internal	<p>1) Dilakukan pengawasan secara berjenjang;</p> <p>2) Dilakukan secara berkelanjutan.</p>
11.	Jumlah pelaksana	Minimal 1 (satu) orang pegawai setiap bagian.
12.	Jaminan pelayanan	Informasi diberikan dengan cepat, tepat, dan lengkap.
13.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<p>1) Informasi yang akan diberikan dijamin keabsahannya serta dapat dipertanggungjawabkan ; dan</p> <p>2) Petugas yang memberikan data dan informasi telah mendapatkan penugasan dari atasan langsung.</p>
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> • Pelaksanaan evaluasi kinerja pelaksana dilakukan 2 (dua) kali dalam 1 (satu) tahun; dan • Pelaksanaan survei kepuasan untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan.


 KEPALA BADAN PENDAPATAN
 DAERAH PROVINSI BALI,
EMADU SANTHA
 NIP. 19641231 198503 1 109