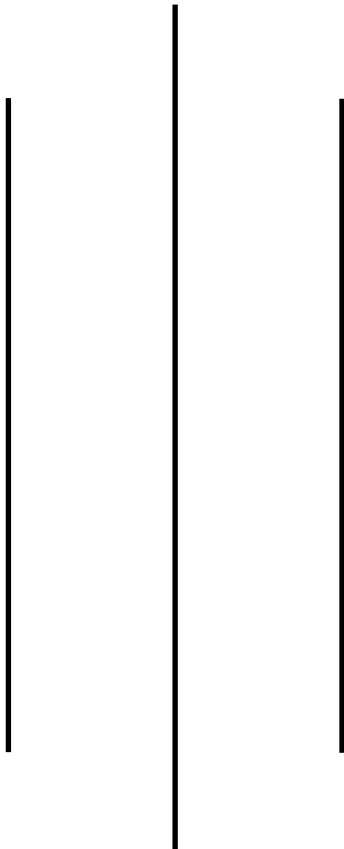




KEPUTUSAN
KEPALA BADAN PENDAPATAN DAERAH PROVINSI BALI
NOMOR 129 TAHUN 2025
TENTANG
STANDAR PELAYANAN BADAN PENDAPATAN DAERAH



BADAN PENDAPATAN DAERAH
PROVINSI BALI
2025



Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik (TTE).
Scan/Klik QR Code untuk informasi TTE.
Upload file pada <https://tte.komdigi.go.id/verifyPDF> untuk cek keaslian file.





5. 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);
6. Peraturan Pemerintah Nomor 35 Tahun 2023 tentang Ketentuan Umum Pajak Daerah dan Retribusi Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 85, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6881);
7. Peraturan Presiden Nomor 5 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Kendaraan Bermotor (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 6), sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Presiden Nomor 4 Tahun 2025 tentang Perubahan Atas Peraturan Presiden Nomor 5 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Kendaraan Bermotor (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2025 Nomor 7);
8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);
9. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 16/PMK.010/2017 tentang Besar Santunan dan Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 279);
10. Peraturan Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2021 tentang Registrasi dan Identifikasi Kendaraan Bermotor (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 476);
11. Peraturan Daerah Provinsi Bali Nomor 1 Tahun 2024 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah (Lembaran Daerah Provinsi Bali Tahun 2024 Nomor 1, Tambahan Lembaran Daerah Provinsi Bali Nomor 1);
12. Peraturan Gubernur Bali Nomor 33 Tahun 2017 tentang Besaran Nilai Perolehan Air Permukaan dan Tata Cara Pembayaran, Penagihan dan Penyetoran Pajak Air Permukaan (Berita Daerah Provinsi Bali Tahun 2017 Nomor 33);
13. Peraturan Gubernur Bali Nomor 44 Tahun 2021 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik Pemerintah Provinsi Bali (Berita Daerah Provinsi Bali Tahun 2021 Nomor 44);
14. 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 beberapa kali, terakhir dengan Peraturan Gubernur Bali Nomor 9 Tahun 2025 tentang Perubahan Kedua 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 2025 Nomor 12);



15. Peraturan Gubernur Bali 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 beberapa kali, terakhir dengan Peraturan Gubernur Bali Nomor 15 Tahun 2024 tentang Perubahan Ketiga Atas Peraturan Gubernur Nomor 72 Tahun 2022 tentang Pembentukan Unit Pelaksana Teknis di Lingkungan Pemerintah Provinsi Bali (Berita Daerah Provinsi Bali Tahun 2024 Nomor 15);
16. Peraturan Gubernur Bali Nomor 20 Tahun 2024 tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Daerah Nomor 1 Tahun 2024 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah (Berita Daerah Provinsi Bali Tahun 2024 Nomor 20);
17. Peraturan Gubernur Bali Nomor 30 Tahun 2024 tentang Pemberian Keringanan dan/ atau Pengurangan Terhadap Pokok Pajak Kendaraan Bermotor dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (Berita Daerah Provinsi Bali Tahun 2024 Nomor 30);

MEMUTUSKAN:

Menetapkan :

- KESATU : 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 I (BBNKB I);
 2. Pendaftaran Balik Nama Kendaraan Bermotor II (BNKB 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. Pajak Alat Berat;
 18. Pembayaran Pajak Air Permukaan;



- 19. Data dan Informasi; dan
- 20. 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 : Unit Pelaksana Teknis Daerah Pelayanan Pajak dan Retribusi Daerah Provinsi Bali di Kabupaten/Kota wajib menyusun, menetapkan dan mempublikasikan Maklumat Pelayanan yang memuat:
- a. pernyataan janji dan kesanggupan untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan Standar Pelayanan;
 - b. pernyataan memberikan pelayanan sesuai dengan kewajiban dan akan melakukan perbaikan secara terus menerus; dan
 - c. pernyataan kesediaan untuk menerima sanksi dan/atau memberikan kompensasi apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai Standar Pelayanan.
- KELIMA : Pada saat Keputusan ini mulai berlaku, Keputusan Kepala Badan Pendapatan Daerah Provinsi Bali Nomor 92 Tahun 2023 tentang Standar Pelayanan Badan Pendapatan Daerah Provinsi Bali, dicabut dan dinyatakan tidak berlaku.
- KEENAM : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Bali
Pada tanggal 3 Desember 2025



Tembusan keputusan ini disampaikan kepada:

- 1. Yth. Gubernur Bali.
- 2. Yth. Sekretaris Daerah Provinsi 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.



Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik (TTE).
Scan/Klik QR Code untuk informasi TTE.
Upload file pada <https://tte.komdigi.go.id/verifyPDF> untuk cek keaslian file.



LAMPIRAN
KEPUTUSAN KEPALA BADAN
PENDAPATAN DAERAH PROVINSI BALI
NOMOR 129 TAHUN 2025
TENTANG
STANDAR PELAYANAN
BADAN PENDAPATAN DAERAH

STANDAR PELAYANAN BADAN PENDAPATAN DAERAH

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

SERVICE DELIVERY

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	a. Identitas diri: 1) Perorangan: Identitas diri yang sah (KTP, KITAS/KITAP) dan bagi yang berhalangan hadir secara langsung agar melampirkan Surat Kuasa bermeterai cukup; 2) Badan Hukum: Salinan Akte Pendirian, Keterangan Domisili, Surat Kuasa bermeterai cukup ditandatangani oleh pimpinan dan dibubuhi cap Badan Hukum yang bersangkutan; dan 3) Instansi Pemerintah (termasuk BUMN dan BUMD): Surat Tugas/ Surat Kuasa bermeterai cukup dan ditandatangani oleh pimpinan serta dibubuhi cap instansi yang bersangkutan. b. Faktur kendaraan. c. Bukti hasil pemeriksaan cek fisik kendaraan bermotor. d. Berdasarkan Peraturan Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2021 tentang Registrasi dan Identifikasi Kendaraan Bermotor.
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<pre>graph TD; A([Wajib Pajak membawa kendaraan bermotor beserta dokumen kelengkapan (faktur dan berkas pendukung)]) --> B[Wajib Pajak menyerahkan dokumen kendaraan yang telah dilengkapi dengan blanko cek fisik]; B --> C[Wajib Pajak membayar PNPB BPKB di loket Bank]; B --> D[Wajib Pajak membayar PNPB STNK dan TNKB di loket Bank]; C --> E[Wajib Pajak mendaftarkan kendaraannya ke bagian pendataan]; D --> F[Wajib Pajak membayar pajak kendaraan]; E --> G[Wajib Pajak menerima STNK dan SSPD di loket penyerahan]; F --> G; G --> H[Wajib Pajak menyerahkan bukti STNK dan bukti pembayaran TNKB ke loket cetak TNKB/plat];</pre>



Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik (TTE).
Scan/Klik QR Code untuk informasi TTE.
Upload file pada <https://tte.komdigi.go.id/verifyPDF> untuk cek keaslian file.



NO	KOMPONEN	URAIAN
		Keterangan: - Wajib Pajak 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. - Wajib Pajak menyerahkan dokumen kendaraan yang telah dilengkapi dengan blanko cek fisik ke bagian pendaftaran untuk diteliti di POLDA. - Wajib Pajak membayar PNPB BPKB di loket BRI. - Wajib Pajak mendaftarkan kendaraannya ke bagian pendataan untuk menentukan jumlah kepemilikan kendaraan yang dimiliki dan memperoleh Nomor Objek Pajak Daerah (NOPD) dan Nomor Pokok Wajib Pajak Daerah (NPWPD). - Wajib Pajak membayar PNPB STNK dan TNKB di loket BRI. - Wajib Pajak membayar pajak kendaraan sesuai dengan nominal yang tertera di SKPD ke loket pembayaran/kasir. - Wajib Pajak menerima STNK dan SSPD di loket penyerahan. - Wajib Pajak menyerahkan bukti STNK dan bukti pembayaran TNKB ke loket cetak TNKB/plat. - Wajib Pajak menerima TNKB/plat.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	60 menit/berkas.
4.	Biaya/Tarif	- Peraturan Pemerintah Nomor 60 Tahun 2016 tentang Jenis dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak sebagai berikut: - Biaya STNK untuk: - Roda 2 dan Roda 3 = Rp. 100.000,- - Roda 4/lebih = Rp. 200.000,- - Biaya TNKB untuk: - Roda 2 dan Roda 3 = Rp. 60.000,- - Roda 4/lebih = Rp. 100.000,- - Biaya STCK untuk: - Roda 2 dan Roda 3 = Rp. 25.000,- - Roda 4/lebih = Rp. 50.000,- - Biaya BPKB untuk: - Roda 2 dan Roda 3 = Rp. 225.000,- - Roda 4/lebih = Rp. 375.000,- - Penerbitan Surat Mutasi Kendaraan Luar Daerah untuk: - Roda 2 dan Roda 3 = Rp. 150.000,- - Roda 4/ lebih = Rp. 250.000,- - Peraturan Menteri Keuangan Nomor 16/PMK.010/2017 tentang Besar Santunan dan Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan sebagai berikut: - Sepeda Motor di bawah 50 cc, mobil ambulans, mobil jenazah dan mobil pemadam kebakaran (Rp.3.000,-) - Mobil Derek dan sejenisnya sebesar (Rp.23.000,-) - Sepeda Motor, sepeda kumbang dan scooter di atas 50cc sampai 250cc, dan kendaraan bermotor roda 3 (Rp.35.000,-) - Sepeda Motor di atas 250 cc (Rp.83.000,-) - Pick Up/mobil barang s/d 2.400 cc, sedan, jeep, dan mobil penumpang bukan mobil angkutan umum (Rp.143.000,-) - Mobil penumpang angkutan umum s/d 1.600 cc (Rp.73.000,-) - Bus dan mikrobus angkutan umum serta mobil penumpang angkutan umum lainnya di atas 1.600 cc (Rp.90.000,-) - Bus dan microbus bukan angkutan umum



NO	KOMPONEN	URAIAN
		(Rp.153.000,) 9) Truck, mobil tangki, mobil gandeng, mobil barang di atas 2.400 cc, truck container dan sejenisnya (Rp.163.000,-) c. Tarif Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB): Tarif Pajak Kendaraan Bermotor (PKB): 1) Untuk kepemilikan dan/atau penguasaan kendaraan bermotor sampai dengan 200cc, ditetapkan sebesar 1,055% (satu koma nol lima puluh lima persen) dengan keringanan dan/atau pengurangan terhadap pokok PKB sebesar 14,35% (empat belas koma tiga puluh lima persen) ditambah opsen PKB 66% dari pokok PKB terutang; 2) Untuk kepemilikan dan/atau penguasaan kendaraan bermotor di atas 200cc, ditetapkan sebesar 1,2% (satu koma dua persen) dengan keringanan dan/atau pengurangan terhadap pokok PKB sebesar 12,15% (dua belas koma lima belas persen) ditambah opsen PKB 66% dari pokok PKB terutang. 3) Tarif PKB atas kepemilikan dan/atau penguasaan Kendaraan Bermotor yang digunakan untuk angkutan umum, angkutan karyawan, angkutan sekolah, ditetapkan sebesar 0,5% (nol koma lima persen) ditambah opsen PKB 66% dari pokok PKB terutang. 4) Tarif PKB atas kepemilikan dan/atau penguasaan Kendaraan Bermotor ambulans, pemadam kebakaran, sosial keagamaan, lembaga sosial dan keagamaan, pemerintah dan pemerintah daerah ditetapkan sebesar 0,5% (nol koma lima persen) dengan mendapatkan keringanan dan/atau pengurangan terhadap pokok PKB sebesar 39,76% (tiga puluh sembilan koma tujuh puluh enam persen) ditambah opsen PKB 66% dari pokok PKB terutang. 5) Kepemilikan Kendaraan Bermotor didasarkan atas nama, nomor induk kependudukan, dan/atau alamat yang sama. Tarif Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB): 1) Tarif pajak BBNKB atas penyerahan kepemilikan kendaraan bermotor pertama ditetapkan sebesar 12% (lima belas persen) dengan keringanan dan/atau pengurangan terhadap pokok BBNKB sebesar 24% (dua puluh empat persen) ditambah opsen BBNKB 66% dari pokok BBNKB terutang. 2) Subjek Pajak BBNKB yaitu orang pribadi atau Badan yang menerima Penyerahan Kendaraan Bermotor. 3) Wajib Pajak BBNKB yaitu orang pribadi atau Badan yang menerima Penyerahan Kendaraan Bermotor. d. Opsen PKB dan Opsen BBNKB sejumlah 66% (enam puluh enam persen) dari pokok PKB dan BBNKB terutang merupakan kewenangan Kabupaten/Kota. e. Tarif PKB sesuai dengan Peraturan Daerah Provinsi Bali tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah f. Dasar pengenaan PKB dan BBNKB sesuai dengan Peraturan Gubernur Bali tentang Penghitungan Dasar Pengenaan PKB, BBNKB dan Pajak Alat Berat.
5.	Produk Pelayanan	a. Nomor Objek Pajak Daerah (NOPD). b. Nomor Pokok Wajib Pajak Daerah (NPWPD). c. Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK). d. Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (TNKB).



NO	KOMPONEN	URAIAN
		e. Buku Kepemilikan Kendaraan Bermotor (BPKB). f. Bukti Pembayaran Lunas PKB/BBNKB dan SWDKLLJ.
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	a. 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. b. 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). c. 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	a. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038); b. 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); c. 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);



NO	KOMPONEN	URAIAN
		d. Undang-Undang Nomor 15 Tahun 2023 tentang Provinsi Bali (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 62, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6871); e. 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); f. Peraturan Pemerintah Nomor 35 Tahun 2023 tentang Ketentuan Umum Pajak Daerah dan Retribusi Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 85, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6881); g. Peraturan Presiden Nomor 5 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Kendaraan Bermotor (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 6), sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Presiden Nomor 4 Tahun 2025 tentang Perubahan Atas Peraturan Presiden Nomor 5 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Kendaraan Bermotor (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2025 Nomor 7); h. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615); i. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 16/PMK.010/2017 tentang Besar Santunan dan Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 279); j. Peraturan Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2021 tentang Registrasi dan Identifikasi Kendaraan Bermotor (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 476); k. Peraturan Daerah Provinsi Bali Nomor 1 Tahun 2024 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah (Lembaran Daerah Provinsi Bali Tahun 2024 Nomor 1, Tambahan Lembaran Daerah Provinsi Bali Nomor 1); l. Peraturan Gubernur Bali Nomor 44 Tahun 2021 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik Pemerintah Provinsi Bali (Berita Daerah Provinsi Bali Tahun 2021 Nomor 44); m. 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 beberapa kali, terakhir dengan Peraturan Gubernur Bali Nomor 9 Tahun 2025 tentang Perubahan Kedua 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 2025 Nomor 12); n. 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 beberapa kali, terakhir dengan Peraturan Gubernur Bali Nomor 15 Tahun 2024 tentang Perubahan Ketiga Atas Peraturan Gubernur Nomor 72 Tahun 2022 tentang Pembentukan



NO	KOMPONEN	URAIAN
		Unit Pelaksana Teknis di Lingkungan Pemerintah Provinsi Bali (Berita Daerah Provinsi Bali Tahun 2024 Nomor 15); o. Peraturan Gubernur Bali Nomor 20 Tahun 2024 tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Daerah Nomor 1 Tahun 2024 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah (Berita Daerah Provinsi Bali Tahun 2024 Nomor 20); p. Peraturan Gubernur Bali Nomor 30 Tahun 2024 tentang Pemberian Keringanan dan/atau Pengurangan Terhadap Pokok Pajak Kendaraan Bermotor dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (Berita Daerah Provinsi Bali Tahun 2024 Nomor 30);
8.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	a. Gedung Kantor dengan fasilitas: 1) Ruang Tunggu ber-AC dan Informasi; 2) Papan Informasi; 3) Komputer dengan akses internet; 4) Printer dan scanner; 5) Mesin Fotocopy/sejenis; 6) Pesawat Telepon; 7) Ruang Menyusui; 8) Ruang bermain anak; 9) Ruang baca. b. Halaman parkir; c. Tempat Cek Fisik; d. Fasilitas yang meliputi: 1) Meja dan kursi Wajib Pajak; 2) Toilet; 3) Genset; 4) Akses untuk lansia, disabilitas dan wanita hamil; 5) Sarana pengatur masuk dan keluarnya wajib pajak sehingga tertib; 6) Layar monitor atau papan informasi yang memberikan informasi kepada wajib pajak tentang status proses pendaftaran, denah kantor (<i>Lay Out</i>), mekanisme dan prosedur, nama pejabat, besarnya biaya dan informasi lainnya.
9.	Kompetensi Pelaksana	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 yang menangani Pengendalian); c. POLRI (Pengawasan Fungsional/Supervisi dari Direktorat Lalu Lintas); d. Jasa Raharja (Satuan Pengawasan Intern).
11.	Jumlah pelaksana	a. Bagian Cek Fisik: 1 orang (Polri) dan dibantu petugas lapangan. b. Bagian Formulir: 2 orang (Polri) dan dibantu petugas bagian register. c. Pokja Pendataan: 1 (satu) orang dari Bapenda. d. Pendaftaran dan Penetapan: 1) Pendaftaran: 2 (dua) orang dari Polri dan Bapenda. 2) Penetapan: 2 (dua) orang dari Bapenda dan Jasa Raharja.



NO	KOMPONEN	URAIAN
		e. Pembayaran dan Penyerahan: 1) Pembayaran: 3 orang dari Bank. 2) Penyerahan: 2 orang dari Bapenda dan Polri.
12.	Jaminan pelayanan	a. Memberikan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan (durasi waktu, tarif dan kualitas pelayanan). b. Meningkatkan kinerja etika pelayanan publik. c. Menanggapi setiap konsultasi & pengaduan dalam waktu 2 x 24 jam. d. Menerima saran dan masukan. e. Menyediakan akses untuk lansia, disabilitas dan wanita hamil. f. Menyediakan area merokok.
13.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	a. Memberikan kepastian hukum tentang dokumen kendaraan bermotor. b. Memberikan kelancaran dalam pelayanan klaim asuransi maksimum 6 hari kerja. c. Memberikan keamanan dan kenyamanan di lingkungan KB Samsat. d. Bebas dari gangguan calo/perantara. e. Memberikan kepastian tarif PKB, BBNKB, SWDKLLJ dan PNBP.
14.	Evaluasi kinerja Pelaksana	a. Pertemuan rutin segenap anggota Samsat setiap 1 bulan sekali untuk evaluasi penyelenggaraan pelayanan. b. Supervisi secara berkala setahun 4 kali oleh Tim Teknis Samsat. c. Evaluasi oleh Tim Pembina Samsat Provinsi Bali setiap 6 bulan sekali. d. Melaporkan poin a, b, dan c ke atasan langsung masing-masing.



2. PENDAFTARAN BALIK NAMA KENDARAAN BERMOTOR II (BNKB II)

SERVICE DELIVERY

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	a. Identitas diri: 1) Perorangan: Identitas diri yang sah (KTP, KITAS/KITAP) dan bagi yang berhalangan hadir secara langsung agar melampirkan Surat Kuasa bermeterai cukup; 2) Badan Hukum: Salinan Akte Pendirian, Keterangan Domisili, Surat Kuasa bermeterai cukup ditandatangani oleh pimpinan dan dibubuhi cap Badan Hukum yang bersangkutan; dan 3) Instansi Pemerintah (termasuk BUMN dan BUMD): Surat Tugas/ Surat Kuasa bermeterai cukup dan ditandatangani oleh pimpinan serta dibubuhi cap instansi yang bersangkutan. b. STNK dan BPKB. c. Bukti hasil pemeriksaan cek fisik kendaraan bermotor. d. Berdasarkan Peraturan Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2021 tentang Registrasi dan Identifikasi Kendaraan Bermotor
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	



NO	KOMPONEN	URAIAN
		Keterangan: a. Wajib Pajak membawa kendaraan bermotor beserta dokumen kelengkapan ke bagian cek fisik untuk digesek dan diperiksa nomor rangka dan nomor mesin masing-masing 2 lembar. b. Wajib Pajak menyerahkan dokumen kendaraan yang telah dilengkapi dengan blanko cek fisik ke bagian pendaftaran untuk di teliti. c. Wajib Pajak membayar PNPB BPKB di loket BRI. d. Pemilik kendaraan bermotor mendaftarkan kendaraannya ke loket pendaftaran untuk menentukan kepemilikan kendaraan. e. Wajib Pajak membayar PNPB STNK dan TNKB di loket BRI f. Wajib Pajak membayar pajak kendaraan sesuai dengan nominal yang tertera di SKPD ke loket pembayaran/kasir. g. Wajib Pajak menerima STNK dan SSPD di loket penyerahan. h. Wajib Pajak menyerahkan bukti STNK dan bukti pembayaran TNKB ke loket cetak TNKB/plat. i. Wajib Pajak menerima TNKB/ Plat.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	60 menit/berkas.
4.	Biaya/Tarif	a. Peraturan Pemerintah Nomor 60 Tahun 2016 tentang jenis dan tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak sebagai berikut: 1) Biaya STNK untuk: 1) Roda 2 dan Roda 3 = Rp. 100.000,- 2) Roda 4/lebih = Rp. 200.000,- 2) Biaya TNKB untuk: 1) Roda 2 dan Roda 3 = Rp. 60.000,- 2) Roda 4/lebih = Rp. 100.000,- 3) Biaya STCK untuk: 1) Roda 2 dan Roda 3 = Rp. 25.000,- 2) Roda 4/lebih = Rp. 50.000,- 4) Biaya BPKB untuk: 1) Roda 2 dan Roda 3 = Rp. 225.000,- 2) Roda 4/lebih = Rp. 375.000,- 5) Penerbitan Surat Mutasi Kendaraan Luar Daerah untuk: 1) Roda 2 dan Roda 3 = Rp. 150.000,- 2) Roda 4/lebih = Rp. 250.000,- b. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 16/PMK.010/2017 tentang Besar Santunan dan Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan sebagai berikut: 1) Sepeda Motor di bawah 50 cc, mobil ambulans, mobil jenazah dan mobil pemadam kebakaran (Rp.3.000,-) 2) Mobil Derek dan sejenisnya sebesar (Rp.23.000,-) 3) Sepeda Motor, sepeda kumbang dan scooter di atas 50cc sampai 250cc, dan kendaraan bermotor roda 3 (Rp.35.000,-) 4) Sepeda Motor di atas 250 cc (Rp.83.000,-) 5) Pick Up / mobil barang s/d 2.400 cc, sedan, jeep, dan mobil penumpang bukan mobil angkutan umum (Rp.143.000,-) 6) Mobil penumpang angkutan umum s/d 1.600 cc (Rp.73.000,-) 7) Bus dan mikrobus angkutan umum serta mobil penumpang angkutan umum lainnya di atas 1.600 cc (Rp.90.000,-) 8) Bus dan microbus bukan angkutan umum (Rp.153.000,-)



NO	KOMPONEN	URAIAN
		9) Truck, mobil tangki, mobil gandeng, mobil barang di atas 2.400 cc, truck container dan sejenisnya (Rp.163.000,-) c. Tarif Pajak Kendaraan Bermotor (PKB): 1) Untuk kepemilikan dan/atau penguasaan kendaraan bermotor sampai dengan 200cc, ditetapkan sebesar 1,055% (satu koma nol lima puluh lima persen) dengan keringanan dan/atau pengurangan terhadap pokok PKB sebesar 14,35% (empat belas koma tiga puluh lima persen) ditambah opsen PKB 66% dari pokok PKB terutang; 2) Untuk kepemilikan dan/atau penguasaan kendaraan bermotor di atas 200cc, ditetapkan sebesar 1,2% (satu koma dua persen) dengan keringanan dan/atau pengurangan terhadap pokok PKB sebesar 12,15% (dua belas koma lima belas persen) ditambah opsen PKB 66% dari pokok PKB terutang. 3) Tarif PKB atas kepemilikan dan/atau penguasaan Kendaraan Bermotor yang digunakan untuk angkutan umum, angkutan karyawan, angkutan sekolah, ditetapkan sebesar 0,5% (nol koma lima persen) ditambah opsen PKB 66% dari pokok PKB terutang. 4) Tarif PKB atas kepemilikan dan/atau penguasaan Kendaraan Bermotor ambulans, pemadam kebakaran, sosial keagamaan, lembaga sosial dan keagamaan, pemerintah dan pemerintah daerah ditetapkan sebesar 0,5% (nol koma lima persen) dengan mendapatkan keringanan dan/atau pengurangan terhadap pokok PKB sebesar 39,76% (tiga puluh sembilan koma tujuh puluh enam persen) ditambah opsen PKB 66% dari pokok PKB terutang. 5) Kepemilikan Kendaraan Bermotor didasarkan atas nama, nomor induk kependudukan, dan/atau alamat yang sama. d. Tarif BNKB II 0% (tidak dipungut biaya). e. Opsen PKB sejumlah 66% (enam puluh enam persen) dari pokok PKB terutang merupakan kewenangan Kabupaten/Kota. f. Tarif PKB sesuai dengan Peraturan Daerah Provinsi Bali tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah. g. Dasar pengenaan PKB sesuai dengan Peraturan Gubernur Bali tentang Penghitungan Dasar Pengenaan PKB dan BBNKB.
5.	Produk Pelayanan	a. Nomor Objek Pajak Daerah (NOPD). b. Nomor Pokok Wajib Pajak Daerah (NPWPD). c. Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK). d. Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (TNKB). e. Buku Kepemilikan Kendaraan Bermotor (BPKB). f. Bukti Pembayaran Lunas PKB dan SWDKLLJ.



NO	KOMPONEN	URAIAN
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	a. 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. b. 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). c. 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	a. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038); b. 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); c. 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);



Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik (TTE).
 Scan/Klik QR Code untuk informasi TTE.
 Upload file pada <https://tte.komdigi.go.id/verifyPDF> untuk cek keaslian file.



NO	KOMPONEN	URAIAN
		d. Undang-Undang Nomor 15 Tahun 2023 tentang Provinsi Bali (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 62, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6871); e. 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); f. Peraturan Pemerintah Nomor 35 Tahun 2023 tentang Ketentuan Umum Pajak Daerah dan Retribusi Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 85, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6881); g. Peraturan Presiden Nomor 5 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Kendaraan Bermotor (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 6), sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Presiden Nomor 4 Tahun 2025 tentang Perubahan Atas Peraturan Presiden Nomor 5 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Kendaraan Bermotor (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2025 Nomor 7); h. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615); i. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 16/PMK.010/2017 tentang Besar Santunan dan Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 279); j. Peraturan Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2021 tentang Registrasi dan Identifikasi Kendaraan Bermotor (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 476); k. Peraturan Daerah Provinsi Bali Nomor 1 Tahun 2024 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah (Lembaran Daerah Provinsi Bali Tahun 2024 Nomor 1, Tambahan Lembaran Daerah Provinsi Bali Nomor 1); l. Peraturan Gubernur Bali Nomor 44 Tahun 2021 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik Pemerintah Provinsi Bali (Berita Daerah Provinsi Bali Tahun 2021 Nomor 44); m. 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 beberapa kali, terakhir dengan Peraturan Gubernur Bali Nomor 9 Tahun 2025 tentang Perubahan Kedua 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 2025 Nomor 12); n. 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 beberapa kali, terakhir dengan Peraturan Gubernur Bali Nomor 15 Tahun 2024 tentang Perubahan Ketiga Atas Peraturan Gubernur Nomor 72 Tahun 2022 tentang Pembentukan



NO	KOMPONEN	URAIAN
		Unit Pelaksana Teknis di Lingkungan Pemerintah Provinsi Bali (Berita Daerah Provinsi Bali Tahun 2024 Nomor 15); o. Peraturan Gubernur Bali Nomor 20 Tahun 2024 tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Daerah Nomor 1 Tahun 2024 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah (Berita Daerah Provinsi Bali Tahun 2024 Nomor 20); p. Peraturan Gubernur Bali Nomor 30 Tahun 2024 tentang Pemberian Keringanan dan/ atau Pengurangan Terhadap Pokok Pajak Kendaraan Bermotor dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (Berita Daerah Provinsi Bali Tahun 2024 Nomor 30);
8.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	a. Gedung Kantor dengan fasilitas: 1) Ruang Tunggu ber-AC dan Informasi; 2) Papan Informasi; 3) Komputer dengan akses internet; 4) Printer dan scanner; 5) Mesin Fotocopy/sejenis; 6) Pesawat Telepon; 7) Ruang Menyusui; 8) Ruang bermain anak; 9) Ruang baca. b. Halaman parkir; c. Tempat Cek Fisik; d. Fasilitas yang meliputi: 1) Meja dan kursi Wajib Pajak; 2) Toilet; 3) Genset; 4) Akses untuk lansia, disabilitas dan wanita hamil; 5) Sarana pengatur masuk dan keluarnya wajib pajak sehingga tertib; 6) Layar monitor atau papan informasi yang memberikan informasi kepada wajib pajak tentang status proses pendaftaran, denah kantor (<i>Lay Out</i>), mekanisme dan prosedur, nama pejabat, besarnya biaya dan informasi lainnya.
9.	Kompetensi Pelaksana	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 yang menangani Pengendalian); c. POLRI (Pengawasan Fungsional/Supervisi dari Direktorat Lalu Lintas); d. Jasa Raharja (Satuan Pengawasan Intern).
11.	Jumlah pelaksana	a. Bagian Cek Fisik: 1 orang (Polri) dan dibantu petugas lapangan. b. Bagian Formulir: 2 orang (Polri) dan dibantu petugas bagian register. c. Pokja Pendataan: 1 (satu) orang dari Bapenda. d. Pendaftaran dan Penetapan: 1) Pendaftaran: 2 (dua) orang dari Polri dan Bapenda. 2) Penetapan: 2 (dua) orang dari Bapenda dan Jasa Raharja. e. Pembayaran dan Penyerahan: 1) Pembayaran: 3 orang dari Bank.



NO	KOMPONEN	URAIAN
		2) Penyerahan: 2 orang dari Bapenda dan Polri.
12.	Jaminan pelayanan	a. Memberikan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan (durasi waktu, tarif dan kualitas pelayanan). b. Meningkatkan kinerja etika pelayanan publik. c. Menanggapi setiap konsultasi & pengaduan dalam waktu 2 x 24 jam. d. Menerima saran dan masukan. e. Menyediakan akses untuk lansia, disabilitas dan wanita hamil. f. Menyediakan area merokok.
13.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	a. Memberikan kepastian hukum tentang dokumen kendaraan bermotor. b. Memberikan kelancaran dalam pelayanan klaim asuransi maksimum 6 hari kerja. c. Memberikan keamanan dan kenyamanan di lingkungan KB Samsat. d. Bebas dari gangguan calo/perantara. e. Memberikan kepastian tarif PKB, BBNKB, SWDKLLJ dan PNBP.
14.	Evaluasi kinerja Pelaksana	a. Pertemuan rutin segenap anggota Samsat setiap 1 bulan sekali untuk evaluasi penyelenggaraan pelayanan. b. Supervisi secara berkala setahun 4 kali oleh Tim Teknis Samsat. c. Evaluasi oleh Tim Pembina Samsat Provinsi Bali setiap 6 bulan sekali. d. Melaporkan poin a, b, dan c ke atasan langsung masing-masing.



3. PENDAFTARAN KENDARAAN BERMOTOR WARISAN DAN/ATAU HIBAH

SERVICE DELIVERY

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	a. Identitas diri: 1) Perorangan: Identitas diri yang sah (KTP, KITAS/KITAP) dan bagi yang berhalangan hadir secara langsung agar melampirkan Surat Kuasa bermeterai cukup; 2) Badan Hukum: Salinan Akte Pendirian, Keterangan Domisili, Surat Kuasa bermeterai cukup ditandatangani oleh pimpinan dan dibubuhi cap Badan Hukum yang bersangkutan; dan 3) Instansi Pemerintah (termasuk BUMN dan BUMD): Surat Tugas/Surat Kuasa bermeterai cukup dan ditandatangani oleh pimpinan serta dibubuhi cap instansi yang bersangkutan. b. STNK dan BPKB. c. Bukti hasil pemeriksaan cek fisik kendaraan bermotor. d. Berdasarkan Peraturan Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2021 tentang Registrasi dan Identifikasi Kendaraan Bermotor
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<pre>graph TD; A([Wajib Pajak membawa kendaraan bermotor beserta dokumen kelengkapan]) --> B[Wajib Pajak menyerahkan dokumen kendaraan yang telah dilengkapi dengan blanko cek fisik]; B --> C[Wajib Pajak membayar PNPB BPKB di loket Bank.]; C --> D[Wajib Pajak mendaftarkan kendaraannya ke bagian pajak pendataan]; D --> E[Wajib Pajak membayar PNPB STNK dan TNKB di loket Bank]; E --> F[Wajib Pajak membayar pajak kendaraan]; F --> G[Wajib Pajak menerima STNK dan SSPD di loket penyerahan]; G --> H[Wajib Pajak menyerahkan bukti STNK dan bukti pembayaran TNKB ke loket cetak TNKB/plat]; H --> I([Wajib Pajak menerima TNKB/Plat]);</pre>



NO	KOMPONEN	URAIAN
		Keterangan: - Wajib Pajak membawa kendaraan bermotor beserta dokumen kelengkapan ke bagian cek fisik untuk digesek dan diperiksa nomor rangka dan nomor mesin masing- masing 2 lembar. - Wajib Pajak menyerahkan dokumen kendaraan yang telah dilengkapi dengan blanko cek fisik ke bagian pendaftaran untuk di teliti. - Wajib Pajak membayar PNPB BPKB di loket BRI. - Wajib Pajak mendaftarkan kendaraannya ke bagian pajak pendataan untuk menentukan jumlah kepemilikan kendaraan yang dimiliki. - Wajib Pajak membayar PNPB STNK dan TNKB di loket BRI - Wajib Pajak membayar pajak kendaraan sesuai dengan nominal yang tertera di SKPD ke loket pembayaran/kasir. - Wajib Pajak menerima STNK dan SSPD di loket penyerahan. - Wajib Pajak menyerahkan bukti STNK dan bukti pembayaran TNKB ke loket cetak TNKB/plat. - Wajib Pajak menerima TNKB/Plat.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	60 menit/berkas
4.	Biaya/Tarif	- Peraturan Pemerintah Nomor 60 Tahun 2016 tentang jenis dan tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak sebagai berikut: - Biaya STNK untuk : - Roda 2 dan Roda 3 = Rp. 100.000,- - Roda 4 / lebih = Rp. 200.000,- - Biaya TNKB untuk : - Roda 2 dan Roda 3 = Rp. 60.000,- - Roda 4 / lebih = Rp. 100.000,- - Biaya STCK untuk : - Roda 2 dan Roda 3 = Rp. 25.000,- - Roda 4/ lebih = Rp. 50.000,- - Biaya BPKB untuk : - Roda 2 dan Roda 3 = Rp. 225.000,- - Roda 4 / lebih = Rp. 375.000,- - Penerbitan Surat Mutasi Kendaraan Luar Daerah untuk : - Roda 2 dan Roda 3 = Rp. 150.000,- - Roda 4/ lebih = Rp. 250.000,- - Peraturan Menteri Keuangan Nomor 16/PMK.010/2017 tentang Besar Santunan dan Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan sebagai berikut: - Sepeda Motor di bawah 50 cc, mobil ambulans, mobil jenazah dan mobil pemadam kebakaran (Rp.3.000,-) - Mobil Derek dan sejenisnya sebesar (Rp.23.000,-) - Sepeda Motor, sepeda kumbang dan scooter di atas 50cc sampai 250cc, dan kendaraan bermotor roda 3 (Rp.35.000,-) - Sepeda Motor di atas 250 cc (Rp.83.000,-) - Pick Up/mobil barang s/d 2.400 cc, sedan, jeep, dan mobil penumpang bukan mobil angkutan umum (Rp.143.000,-) - Mobil penumpang angkutan umum s/d 1.600 cc (Rp.73.000,-) - Bus dan mikrobus angkutan umum serta mobil penumpang angkutan umum lainnya di atas 1.600 cc (Rp.90.000,-)



NO	KOMPONEN	URAIAN
		8) Bus dan microbus bukan angkutan umum (Rp.153.000,-) 9) Truck, mobil tangki, mobil gandeng, mobil barang di atas 2.400 cc, truck container dan sejenisnya (Rp.163.000,-) c. Tarif Pajak Kendaraan Bermotor (PKB): 1) Untuk kepemilikan dan/atau penguasaan kendaraan bermotor sampai dengan 200cc, ditetapkan sebesar 1,055% (satu koma nol lima puluh lima persen) dengan keringanan dan/atau pengurangan terhadap pokok PKB sebesar 14,35% (empat belas koma tiga puluh lima persen) ditambah opsen PKB 66% dari pokok PKB terutang; 2) Untuk kepemilikan dan/atau penguasaan kendaraan bermotor di atas 200cc, ditetapkan sebesar 1,2% (satu koma dua persen) dengan keringanan dan/atau pengurangan terhadap pokok PKB sebesar 12,15% (dua belas koma lima belas persen) ditambah opsen PKB 66% dari pokok PKB terutang. 3) Tarif PKB atas kepemilikan dan/atau penguasaan Kendaraan Bermotor yang digunakan untuk angkutan umum, angkutan karyawan, angkutan sekolah, ditetapkan sebesar 0,5% (nol koma lima persen) ditambah opsen PKB 66% dari pokok PKB terutang. 4) Tarif PKB atas kepemilikan dan/atau penguasaan Kendaraan Bermotor ambulans, pemadam kebakaran, sosial keagamaan, lembaga sosial dan keagamaan, pemerintah dan pemerintah daerah ditetapkan sebesar 0,5% (nol koma lima persen) dengan mendapatkan keringanan dan/atau pengurangan terhadap pokok PKB sebesar 39,76% (tiga puluh sembilan koma tujuh puluh enam persen) ditambah opsen PKB 66% dari pokok PKB terutang. 5) Kepemilikan Kendaraan Bermotor didasarkan atas nama, nomor induk kependudukan, dan/atau alamat yang sama. d. Tarif BNKB II 0% (tidak dipungut biaya). e. Opsen PKB sejumlah 66% (enam puluh enam persen) dari pokok PKB terutang merupakan kewenangan Kabupaten/Kota. f. Tarif PKB sesuai dengan Peraturan Daerah Provinsi Bali tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah. g. Dasar pengenaan PKB sesuai dengan Peraturan Gubernur Bali tentang Penghitungan Dasar Pengenaan PKB dan BBNKB.
5.	Produk Pelayanan	a. Nomor Objek Pajak Daerah (NOPD). b. Nomor Pokok Wajib Pajak Daerah (NPWPD). c. Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK). d. Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (TNKB). e. Bukti Pembayaran Lunas PKB/BBNKB dan SWDKLLJ. f. Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB).
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	a. 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.



NO	KOMPONEN	URAIAN
		b. 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). c. 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	a. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038); b. 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); c. 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); d. Undang-Undang Nomor 15 Tahun 2023 tentang Provinsi Bali (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 62, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6871); e. 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); f. Peraturan Pemerintah Nomor 35 Tahun 2023 tentang Ketentuan Umum Pajak Daerah dan Retribusi Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 85, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6881);



Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik (TTE).
 Scan/Klik QR Code untuk informasi TTE.
 Upload file pada <https://tte.komdigi.go.id/verifyPDF> untuk cek keaslian file.



NO	KOMPONEN	URAIAN
		g. Peraturan Presiden Nomor 5 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Kendaraan Bermotor (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 6), sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Presiden Nomor 4 Tahun 2025 tentang Perubahan Atas Peraturan Presiden Nomor 5 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Kendaraan Bermotor (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2025 Nomor 7); h. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615); i. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 16/PMK.010/2017 tentang Besar Santunan dan Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 279); j. Peraturan Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2021 tentang Registrasi dan Identifikasi Kendaraan Bermotor (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 476); k. Peraturan Daerah Provinsi Bali Nomor 1 Tahun 2024 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah (Lembaran Daerah Provinsi Bali Tahun 2024 Nomor 1, Tambahan Lembaran Daerah Provinsi Bali Nomor 1); l. Peraturan Gubernur Bali Nomor 44 Tahun 2021 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik Pemerintah Provinsi Bali (Berita Daerah Provinsi Bali Tahun 2021 Nomor 44); m. 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 beberapa kali, terakhir dengan Peraturan Gubernur Bali Nomor 9 Tahun 2025 tentang Perubahan Kedua 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 2025 Nomor 12); n. 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 beberapa kali, terakhir dengan Peraturan Gubernur Bali Nomor 15 Tahun 2024 tentang Perubahan Ketiga Atas Peraturan Gubernur Nomor 72 Tahun 2022 tentang Pembentukan Unit Pelaksana Teknis di Lingkungan Pemerintah Provinsi Bali (Berita Daerah Provinsi Bali Tahun 2024 Nomor 15); o. Peraturan Gubernur Bali Nomor 20 Tahun 2024 tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Daerah Nomor 1 Tahun 2024 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah (Berita Daerah Provinsi Bali Tahun 2024 Nomor 20); p. Peraturan Gubernur Bali Nomor 30 Tahun 2024 tentang Pemberian Keringanan dan/ atau Pengurangan Terhadap Pokok Pajak Kendaraan Bermotor dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (Berita Daerah Provinsi Bali Tahun 2024 Nomor 30);
8.	Sarana, prasarana,	a. Gedung Kantor dengan fasilitas: 1) Ruang Tunggu ber-AC dan Informasi;



NO	KOMPONEN	URAIAN
	dan/atau fasilitas	2) Papan Informasi; 3) Komputer dengan akses internet; 4) Printer dan scanner; 5) Mesin Fotocopy/sejenis; 6) Pesawat Telepon; 7) Ruang Menyusui; 8) Ruang bermain anak; 9) Ruang baca. b. Halaman parkir; c. Tempat Cek Fisik; d. Fasilitas yang meliputi: 1) Meja dan kursi Wajib Pajak; 2) Toilet; 3) Genset; 4) Akses untuk lansia, disabilitas dan wanita hamil; 5) Sarana pengatur masuk dan keluarnya wajib pajak sehingga tertib; 6) Layar monitor atau papan informasi yang memberikan informasi kepada wajib pajak tentang status proses pendaftaran, denah kantor (<i>Lay Out</i>), mekanisme dan prosedur, nama pejabat, besarnya biaya dan informasi lainnya.
9.	Kompetensi Pelaksana	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 yang menangani Pengendalian); c. POLRI (Pengawasan Fungsional/Supervisi dari Direktorat Lalu Lintas); d. Jasa Raharja (Satuan Pengawasan Intern).
11.	Jumlah pelaksana	a. Bagian Cek Fisik: 1 orang (Polri) dan dibantu petugas lapangan. b. Bagian Formulir: 2 orang (Polri) dan dibantu petugas bagian register. c. Pendaftaran dan Penetapan: 1) Pendaftaran: 2 (dua) orang dari Polri dan Bapenda. 2) Penetapan: 2 (dua) orang dari Bapenda dan Jasa Raharja. d. Pembayaran dan Penyerahan: 1) Pembayaran: 3 (tiga) orang dari Bank. 2) Penyerahan: 2 (dua) orang dari Bapenda dan Polri.
12.	Jaminan pelayanan	a. Memberikan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan (durasi waktu, tarif dan kualitas pelayanan). b. Meningkatkan kinerja etika pelayanan publik. c. Menanggapi setiap konsultasi & pengaduan dalam waktu 2 x 24 jam. d. Menerima saran dan masukan. e. Menyediakan akses untuk lansia, disabilitas dan wanita hamil. f. Menyediakan area merokok.
13.	Jaminan keamanan dan	a. Memberikan kepastian hukum tentang dokumen kendaraan bermotor.



NO	KOMPONEN	URAIAN
	keselamatan pelayanan	b. Memberikan kelancaran dalam pelayanan klaim asuransi maksimum 6 hari kerja. c. Memberikan keamanan dan kenyamanan di lingkungan KB Samsat. d. Bebas dari gangguan calo/perantara. e. Memberikan kepastian tarif PKB, BBNKB, SWDKLLJ dan PNPB.
14.	Evaluasi kinerja Pelaksana	a. Pertemuan rutin segenap anggota Samsat setiap 1 bulan sekali untuk evaluasi penyelenggaraan pelayanan. b. Supervisi secara berkala setahun 4 kali oleh Tim Teknis Samsat. c. Evaluasi oleh Tim Pembina Samsat Provinsi Bali setiap 6 bulan sekali. d. Melaporkan poin a, b, dan c ke atasan langsung masing-masing.



4. PENDAFTARAN MUTASI MASUK KENDARAAN BERMOTOR ANTAR SAMSAT

SERVICE DELIVERY

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	a. Identitas diri: 1) Perorangan: Identitas diri yang sah (KTP, KITAS/KITAP) dan bagi yang berhalangan hadir secara langsung agar melampirkan Surat Kuasa bermeterai cukup; 2) Badan Hukum: Salinan Akte Pendirian, Keterangan Domisili, Surat Kuasa bermeterai cukup ditandatangani oleh pimpinan dan dibubuhi cap Badan Hukum yang bersangkutan; dan 3) Instansi Pemerintah (termasuk BUMN dan BUMD): Surat Tugas/ Surat Kuasa bermeterai cukup dan ditandatangani oleh pimpinan serta dibubuhi cap instansi yang bersangkutan. b. STNK dan BPKB. c. Bukti hasil pemeriksaan cek fisik kendaraan bermotor. d. Berdasarkan Peraturan Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2021 tentang Registrasi dan Identifikasi Kendaraan Bermotor
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	



NO	KOMPONEN	URAIAN
		Keterangan: - Wajib Pajak membawa kendaraan bermotor beserta dokumen kelengkapan ke bagian cek fisik untuk digosok dan diperiksa nomor rangka dan nomor mesin masing- masing 2 lembar. - Wajib Pajak menyerahkan dokumen kendaraan yang telah dilengkapi dengan blanko cek fisik ke bagian pendaftaran untuk di teliti. - Wajib Pajak membayar PNPB BPKB di loket BRI. - Wajib Pajak mendata kendaraannya ke loket pendataan untuk menentukan jumlah kepemilikan kendaraan yang dimiliki. - Wajib Pajak membayar PNPB STNK dan TNKB di loket BRI - Wajib Pajak membayar pajak kendaraan sesuai dengan nominal yang tertera di SKPD ke loket pembayaran/kasir. - Wajib Pajak menerima STNK dan SSPD di loket penyerahan. - Wajib Pajak menyerahkan bukti STNK dan bukti pembayaran TNKB ke loket cetak TNKB/plat. - Wajib Pajak menerima TNKB/plat.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	60 menit/berkas
4.	Biaya/Tarif	- Peraturan Pemerintah Nomor 60 Tahun 2016 tentang jenis dan tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak sebagai berikut: - Biaya STNK untuk: - Roda 2 dan Roda 3 = Rp. 100.000,- - Roda 4/lebih = Rp. 200.000,- - Biaya TNKB untuk: - Roda 2 dan Roda 3 = Rp. 60.000,- - Roda 4/lebih = Rp. 100.000,- - Biaya STCK untuk: - Roda 2 dan Roda 3 = Rp. 25.000,- - Roda 4/lebih = Rp. 50.000,- - Biaya BPKB untuk: - Roda 2 dan Roda 3 = Rp. 225.000,- - Roda 4/lebih = Rp. 375.000,- - Penerbitan Surat Mutasi Kendaraan Luar Daerah untuk: - Roda 2 dan Roda 3 = Rp. 150.000,- - Roda 4/lebih = Rp. 250.000,- - Peraturan Menteri Keuangan Nomor 16/PMK.010/2017 tentang Besar Santunan dan Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan sebagai berikut: - Sepeda Motor di bawah 50 cc, mobil ambulans, mobil jenazah dan mobil pemadam kebakaran (Rp.3.000,-) - Mobil Derek dan sejenisnya sebesar (Rp.23.000,-) - Sepeda Motor, sepeda kumbang dan scooter di atas 50cc sampai 250cc, dan kendaraan bermotor roda 3 (Rp.35.000,-) - Sepeda Motor di atas 250 cc (Rp.83.000,-) - Pick Up / mobil barang s/d 2.400 cc, sedan, jeep, dan mobil penumpang bukan mobil angkutan umum (Rp.143.000,-) - Mobil penumpang angkutan umum s/d 1.600 cc (Rp.73.000,-) - Bus dan mikrobus angkutan umum serta mobil penumpang angkutan umum lainnya di atas 1.600 cc (Rp.90.000,-) - Bus dan microbus bukan angkutan umum (Rp.153.000,-)



NO	KOMPONEN	URAIAN
		9) Truck, mobil tangki, mobil gandeng, mobil barang di atas 2.400 cc, truck container dan sejenisnya (Rp.163.000,-) c. Tarif Pajak Kendaraan Bermotor (PKB): 1) Untuk kepemilikan dan/atau penguasaan kendaraan bermotor sampai dengan 200cc, ditetapkan sebesar 1,055% (satu koma nol lima puluh lima persen) dengan keringanan dan/atau pengurangan terhadap pokok PKB sebesar 14,35% (empat belas koma tiga puluh lima persen) ditambah opsen PKB 66% dari pokok PKB terutang; 2) Untuk kepemilikan dan/atau penguasaan kendaraan bermotor di atas 200cc, ditetapkan sebesar 1,2% (satu koma dua persen) dengan keringanan dan/atau pengurangan terhadap pokok PKB sebesar 12,15% (dua belas koma lima belas persen) ditambah opsen PKB 66% dari pokok PKB terutang. 3) Tarif PKB atas kepemilikan dan/atau penguasaan Kendaraan Bermotor yang digunakan untuk angkutan umum, angkutan karyawan, angkutan sekolah, ditetapkan sebesar 0,5% (nol koma lima persen) ditambah opsen PKB 66% dari pokok PKB terutang. 4) Tarif PKB atas kepemilikan dan/atau penguasaan Kendaraan Bermotor ambulans, pemadam kebakaran, sosial keagamaan, lembaga sosial dan keagamaan, pemerintah dan pemerintah daerah ditetapkan sebesar 0,5% (nol koma lima persen) dengan mendapatkan keringanan dan/atau pengurangan terhadap pokok PKB sebesar 39,76% (tiga puluh sembilan koma tujuh puluh enam persen) ditambah opsen PKB 66% dari pokok PKB terutang. 5) Kepemilikan Kendaraan Bermotor didasarkan atas nama, nomor induk kependudukan, dan/atau alamat yang sama. d. Tarif BNKB II 0%(tidak dipungut biaya). e. Opsen PKB sejumlah 66% (enam puluh enam persen) dari pokok PKB terutang merupakan kewenangan Kabupaten/ Kota. f. Tarif PKB sesuai dengan Peraturan Daerah Provinsi Bali tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah. g. Dasar pengenaan PKB sesuai dengan Peraturan Gubernur Bali tentang Penghitungan Dasar Pengenaan PKB dan BBNKB.
5.	Produk Pelayanan	a. Nomor Objek Pajak Daerah (NOPD). b. Nomor Pokok Wajib Pajak Daerah (NPWPD). c. Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK). d. Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (TNKB). e. Buku Kepemilikan Kendaraan Bermotor (BPKB). f. Bukti Pembayaran Lunas PKB/BBNKB dan SWDKLLJ.
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	a. 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.



NO	KOMPONEN	URAIAN
		b. 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). c. 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	a. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038); b. 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); c. 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); d. Undang-Undang Nomor 15 Tahun 2023 tentang Provinsi Bali (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 62, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6871); e. 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); f. Peraturan Pemerintah Nomor 35 Tahun 2023 tentang Ketentuan Umum Pajak Daerah dan Retribusi Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 85, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6881); g. Peraturan Presiden Nomor 5 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Kendaraan Bermotor (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 6), sebagaimana telah diubah dengan



Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik (TTE).
Scan/Klik QR Code untuk informasi TTE.
Upload file pada <https://tte.komdigi.go.id/verifyPDF> untuk cek keaslian file.



NO	KOMPONEN	URAIAN
		Peraturan Presiden Nomor 4 Tahun 2025 tentang Perubahan Atas Peraturan Presiden Nomor 5 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Kendaraan Bermotor (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2025 Nomor 7); h. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615); i. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 16/PMK.010/2017 tentang Besar Santunan dan Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 279); j. Peraturan Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2021 tentang Registrasi dan Identifikasi Kendaraan Bermotor (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 476); k. Peraturan Daerah Provinsi Bali Nomor 1 Tahun 2024 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah (Lembaran Daerah Provinsi Bali Tahun 2024 Nomor 1, Tambahan Lembaran Daerah Provinsi Bali Nomor 1); l. Peraturan Gubernur Bali Nomor 44 Tahun 2021 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik Pemerintah Provinsi Bali (Berita Daerah Provinsi Bali Tahun 2021 Nomor 44); m. 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 beberapa kali, terakhir dengan Peraturan Gubernur Bali Nomor 9 Tahun 2025 tentang Perubahan Kedua 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 2025 Nomor 12); n. 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 beberapa kali, terakhir dengan Peraturan Gubernur Bali Nomor 15 Tahun 2024 tentang Perubahan Ketiga Atas Peraturan Gubernur Nomor 72 Tahun 2022 tentang Pembentukan Unit Pelaksana Teknis di Lingkungan Pemerintah Provinsi Bali (Berita Daerah Provinsi Bali Tahun 2024 Nomor 15); o. Peraturan Gubernur Bali Nomor 20 Tahun 2024 tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Daerah Nomor 1 Tahun 2024 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah (Berita Daerah Provinsi Bali Tahun 2024 Nomor 20); p. Peraturan Gubernur Bali Nomor 30 Tahun 2024 tentang Pemberian Keringanan dan/ atau Pengurangan Terhadap Pokok Pajak Kendaraan Bermotor dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (Berita Daerah Provinsi Bali Tahun 2024 Nomor 30);
8.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	a. Gedung Kantor dengan fasilitas: 1) Ruang Tunggu ber-AC dan Informasi; 2) Papan Informasi; 3) Komputer dengan akses internet; 4) Printer dan scanner; 5) Mesin Fotocopy/sejenis;



NO	KOMPONEN	URAIAN
		6) Pesawat Telepon; 7) Ruang Menyusui; 8) Ruang bermain anak; 9) Ruang baca. b. Halaman parkir; c. Tempat Cek Fisik; d. Fasilitas yang meliputi: 1) Meja dan kursi Wajib Pajak; 2) Toilet; 3) Genset; 4) Akses untuk lansia, disabilitas dan wanita hamil; 5) Sarana pengatur masuk dan keluarnya wajib pajak sehingga tertib; 6) Layar monitor atau papan informasi yang memberikan informasi kepada wajib pajak tentang status proses pendaftaran, denah kantor (<i>Lay Out</i>), mekanisme dan prosedur, nama pejabat, besarnya biaya dan informasi lainnya.
9.	Kompetensi Pelaksana	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 yang menangani Pengendalian); c. POLRI (Pengawasan Fungsional/Supervisi dari Direktorat Lalu Lintas); d. Jasa Raharja (Satuan Pengawasan Intern).
11.	Jumlah pelaksana	a. Bagian Cek Fisik: 1 orang (Polri) dan dibantu petugas lapangan. b. Bagian Formulir: 2 orang (Polri) dan dibantu petugas bagian register. c. Pokja Pendataan: 1 (satu) orang dari Bapenda. d. Pendaftaran dan Penetapan: 1) Pendaftaran: 2 (dua) orang dari Polri dan Bapenda. 2) Penetapan: 2 (dua) orang dari Bapenda dan Jasa Raharja. e. Pembayaran dan Penyerahan: 1) Pembayaran: 3 (tiga) orang dari Bank. 2) Penyerahan: 2 (dua) orang dari Bapenda dan Polri.
12.	Jaminan pelayanan	a. Memberikan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan (durasi waktu, tarif dan kualitas pelayanan). b. Meningkatkan kinerja etika pelayanan publik. c. Menanggapi setiap konsultasi dan pengaduan dalam waktu 2 x 24 jam. d. Menerima saran dan masukan. e. Menyediakan akses untuk lansia, disabilitas dan wanita hamil. f. Menyediakan area merokok.



NO	KOMPONEN	URAIAN
13.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	a. Memberikan kepastian hukum tentang dokumen kendaraan bermotor. b. Memberikan kelancaran dalam pelayanan klaim asuransi maksimum 6 hari kerja. c. Memberikan keamanan dan kenyamanan di lingkungan KB Samsat. d. Bebas dari gangguan calo/perantara. e. Memberikan kepastian tarif PKB, BBNKB, SWDKLLJ dan PNPB.
14.	Evaluasi kinerja Pelaksana	a. Pertemuan rutin segenap anggota Samsat setiap 1 bulan sekali untuk evaluasi penyelenggaraan pelayanan. b. Supervisi secara berkala setahun 4 kali oleh Tim Teknis Samsat. c. Evaluasi oleh Tim Pembina Samsat Provinsi Bali setiap 6 bulan sekali. d. Melaporkan poin a, b, dan c ke atasan langsung masing-masing.



5. PENDAFTARAN KENDARAAAN BERMOTOR STNK RUSAK/HILANG

SERVICE DELIVERY

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	a. Identitas diri 1) Perorangan: Identitas diri yang sah (KTP, KITAS/KITAP) dan bagi yang berhalangan hadir secara langsung agar melampirkan Surat Kuasa bermeterai cukup; 2) Badan Hukum: Salinan Akte Pendirian, Keterangan Domisili, Surat Kuasa bermeterai cukup ditanda tangani oleh pimpinan dan dibubuhi cap Badan Hukum yang bersangkutan; 3) Instansi Pemerintah (termasuk BUMN dan BUMD): Surat Tugas/ Surat Kuasa bermeterai cukup dan ditanda tangani oleh pimpinan serta dibubuhi cap instansi yang bersangkutan. b. BPKB asli; c. Cek Fisik; d. Surat Tanda Penerimaan Laporan Kehilangan dari Kepolisian; e. Laporan Kemajuan / BAP dari Satreskrim; f. Bukti penyiaran dari Media Cetak dan Elektronik; g. Surat keterangan rekomendasi dari Satlantas setempat yang menyebutkan tidak terlibat lakalantas maupun pelanggaran; h. Untuk STNK rusak dan masih terbaca cukup melampirkan surat pernyataan pemilik dengan bermaterai cukup. i. Berdasarkan Peraturan Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2021 tentang Registrasi dan Identifikasi Kendaraan Bermotor.
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<pre>graph TD; A([Wajib Pajak membawa kendaraan bermotor beserta dokumen kelengkapan]) --> B[Wajib Pajak menyerahkan dokumen kendaraan yang telah dilengkapi dengan blanko cek fisik]; B --> C[Wajib Pajak membayar PNPB (STNK) serta Pajak Kendaraan Bermotor dan SWDKLLJ]; C --> D([Wajib Pajak menerima Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (STNK) serta Bukti Pembayaran Lunas PKB dan SWDKLLJ]);</pre>



NO	KOMPONEN	URAIAN
		Keterangan: - Wajib Pajak membawa kendaraan bermotor beserta dokumen kelengkapan ke bagian cek fisik untuk digosok dan diperiksa nomor rangka dan nomor mesin masing- masing 2 lembar. - Wajib Pajak pendaftaran untuk di teliti dan bila telah jatuh tempo pajak, dilakukan penetapan. - Wajib Pajak membayar PNPB (STNK) serta Pajak Kendaraan Bermotor dan SWDKLLJ sesuai dengan besarnya penetapan. - Wajib Pajak menerima Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (STNK) serta Bukti Pembayaran Lunas PKB dan SWDKLLJ.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	60 menit/berkas
4.	Biaya/Tarif	- Peraturan Pemerintah Nomor 60 Tahun 2016 tentang jenis dan tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak sebagai berikut: - Biaya STNK untuk: - Roda 2 dan Roda 3 = Rp. 100.000,- - Roda 4/lebih = Rp. 200.000,- - Biaya TNKB untuk: - Roda 2 dan Roda 3 = Rp. 60.000,- - Roda 4/lebih = Rp. 100.000,- - Biaya STCK untuk: - Roda 2 dan Roda 3 = Rp. 25.000,- - Roda 4/lebih = Rp. 50.000,- - Biaya BPKB untuk: - Roda 2 dan Roda 3 = Rp. 225.000,- - Roda 4/lebih = Rp. 375.000,- - Penerbitan Surat Mutasi Kendaraan Luar Daerah untuk: - Roda 2 dan Roda 3 = Rp. 150.000,- - Roda 4/lebih = Rp. 250.000,- - Peraturan Menteri Keuangan Nomor 16/PMK.010/2017 tentang Besar Santunan dan Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan sebagai berikut: - Sepeda Motor di bawah 50 cc, mobil ambulans, mobil jenazah dan mobil pemadam kebakaran (Rp.3.000,-) - Mobil Derek dan sejenisnya sebesar (Rp.23.000,-) - Sepeda Motor, sepeda kumbang dan scooter di atas 50cc sampai 250cc, dan kendaraan bermotor roda 3 (Rp.35.000,-) - Sepeda Motor di atas 250 cc (Rp.83.000,-) - Pick Up / mobil barang s/d 2.400 cc, sedan, jeep, dan mobil penumpang bukan mobil angkutan umum (Rp.143.000,-) - Mobil penumpang angkutan umum s/d 1.600 cc (Rp.73.000,-) - Bus dan mikrobus angkutan umum serta mobil penumpang angkutan umum lainnya di atas 1.600 cc (Rp.90.000,-) - Bus dan microbus bukan angkutan umum (Rp.153.000,-) - Truck, mobil tangki, mobil gandeng, mobil barang di atas 2.400 cc, truck container dan sejenisnya (Rp.163.000,-) - Tarif Pajak Kendaraan Bermotor (PKB): - Untuk kepemilikan dan/atau penguasaan kendaraan bermotor sampai dengan 200cc, ditetapkan sebesar 1,055% (satu koma nol lima puluh lima persen) dengan keringanan dan/atau pengurangan terhadap pokok PKB sebesar



NO	KOMPONEN	URAIAN
		14,35% (empat belas koma tiga puluh lima persen) ditambah opsen PKB 66% dari pokok PKB terutang; 2) Untuk kepemilikan dan/atau penguasaan kendaraan bermotor di atas 200cc, ditetapkan sebesar 1,2% (satu koma dua persen) dengan keringanan dan/atau pengurangan terhadap pokok PKB sebesar 12,15% (dua belas koma lima belas persen ditambah opsen PKB 66% dari pokok PKB terutang. 3) Tarif PKB atas kepemilikan dan/atau penguasaan Kendaraan Bermotor yang digunakan untuk angkutan umum, angkutan karyawan, angkutan sekolah, ditetapkan sebesar 0,5% (nol koma lima persen) ditambah opsen PKB 66% dari pokok PKB terutang. 4) Tarif PKB atas kepemilikan dan/atau penguasaan Kendaraan Bermotor ambulans, pemadam kebakaran, sosial keagamaan, lembaga sosial dan keagamaan, pemerintah dan pemerintah daerah ditetapkan sebesar 0,5% (nol koma lima persen) dengan mendapatkan keringanan dan/atau pengurangan terhadap pokok PKB sebesar 39,76% (tiga puluh sembilan koma tujuh puluh enam persen) ditambah opsen PKB 66% dari pokok PKB terutang. 5) Kepemilikan Kendaraan Bermotor didasarkan atas nama, nomor induk kependudukan, dan/atau alamat yang sama. d. Opsi PKB sejumlah 66% (enam puluh enam persen) dari pokok PKB terutang merupakan kewenangan Kabupaten/ Kota. e. Tarif PKB sesuai dengan Peraturan Daerah Provinsi Bali tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah. f. Dasar pengenaan PKB sesuai dengan Peraturan Gubernur Bali tentang Penghitungan Dasar Pengenaan PKB dan BBNKB.
5.	Produk Pelayanan	a. Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK); b. Nomor Objek Pajak Daerah (NOPD); c. Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK); d. Bukti Pembayaran Lunas PKB/BBNKB dan SWDKLLJ;
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	a. 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. b. 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).



NO	KOMPONEN	URAIAN
		c. 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	a. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038); b. 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); c. 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); d. Undang-Undang Nomor 15 Tahun 2023 tentang Provinsi Bali (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 62, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6871); e. 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); f. Peraturan Pemerintah Nomor 35 Tahun 2023 tentang Ketentuan Umum Pajak Daerah dan Retribusi Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 85, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6881); g. Peraturan Presiden Nomor 5 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Kendaraan Bermotor (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 6), sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Presiden Nomor 4 Tahun 2025 tentang Perubahan Atas Peraturan Presiden Nomor 5 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Kendaraan Bermotor (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2025 Nomor 7); h. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);



Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik (TTE).
Scan/Klik QR Code untuk informasi TTE.
Upload file pada <https://tte.komdigi.go.id/verifyPDF> untuk cek keaslian file.



NO	KOMPONEN	URAIAN
		i. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 16/PMK.010/2017 tentang Besar Santunan dan Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 279); j. Peraturan Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2021 tentang Registrasi dan Identifikasi Kendaraan Bermotor (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 476); k. Peraturan Daerah Provinsi Bali Nomor 1 Tahun 2024 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah (Lembaran Daerah Provinsi Bali Tahun 2024 Nomor 1, Tambahan Lembaran Daerah Provinsi Bali Nomor 1); l. Peraturan Gubernur Bali Nomor 44 Tahun 2021 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik Pemerintah Provinsi Bali (Berita Daerah Provinsi Bali Tahun 2021 Nomor 44); m. 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 beberapa kali, terakhir dengan Peraturan Gubernur Nomor 9 Tahun 2025 tentang Perubahan Kedua 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 2025 Nomor 12); n. 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 beberapa kali, terakhir dengan Peraturan Gubernur Bali Nomor 15 Tahun 2024 tentang Perubahan Ketiga Atas Peraturan Gubernur Nomor 72 Tahun 2022 tentang Pembentukan Unit Pelaksana Teknis di Lingkungan Pemerintah Provinsi Bali (Berita Daerah Provinsi Bali Tahun 2024 Nomor 15); o. Peraturan Gubernur Bali Nomor 20 Tahun 2024 tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Daerah Nomor 1 Tahun 2024 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah (Berita Daerah Provinsi Bali Tahun 2024 Nomor 20); p. Peraturan Gubernur Bali Nomor 30 Tahun 2024 tentang Pemberian Keringanan dan/ atau Pengurangan Terhadap Pokok Pajak Kendaraan Bermotor dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (Berita Daerah Provinsi Bali Tahun 2024 Nomor 30);
8.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	a. Gedung Kantor dengan fasilitas: 1) Ruang Tunggu ber-AC dan Informasi; 2) Papan Informasi; 3) Komputer dengan akses internet; 4) Printer dan scanner; 5) Mesin Fotocopy/sejenis; 6) Pesawat Telepon; 7) Ruang Menyusui; 8) Ruang bermain anak; 9) Ruang baca. b. Halaman parkir; c. Tempat Cek Fisik; d. Fasilitas yang meliputi: 1) Meja dan kursi Wajib Pajak;



NO	KOMPONEN	URAIAN
		2) Toilet; 3) Genset; 4) Akses untuk lansia, disabilitas dan wanita hamil; 5) Sarana pengatur masuk dan keluarnya wajib pajak sehingga tertib; 6) Layar monitor atau papan informasi yang memberikan informasi kepada wajib pajak tentang status proses pendaftaran, denah kantor (<i>Lay Out</i>), mekanisme dan prosedur, nama pejabat, besarnya biaya dan informasi lainnya.
9.	Kompetensi Pelaksana	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 yang menangani Pengendalian); c. POLRI (Pengawasan Fungsional/Supervisi dari Direktorat Lalu Lintas); d. Jasa Raharja (Satuan Pengawasan Intern).
11.	Jumlah pelaksana	a. Bagian Cek Fisik: 1 orang (Polri) dan dibantu petugas lapangan. b. Bagian Formulir: 2 orang (Polri) dan dibantu petugas bagian register. c. Pendaftaran dan Penetapan: 1) Pendaftaran: 2 (dua) orang dari Polri dan Bapenda. 2) Penetapan: 2 (dua) orang dari Bapenda dan Jasa Raharja. d. Pembayaran dan Penyerahan: 1) Pembayaran: 3 (tiga) orang dari Bank. 2) Penyerahan: 2 (dua) orang dari Bapenda dan Polri.
12.	Jaminan pelayanan	a. Memberikan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan (durasi waktu, tarif dan kualitas pelayanan). b. Meningkatkan kinerja etika pelayanan publik. c. Menanggapi setiap konsultasi dan pengaduan dalam waktu 2 x 24 jam. d. Menerima saran dan masukan. e. Menyediakan akses untuk lansia, disabilitas dan wanita hamil. f. Menyediakan area merokok.



NO	KOMPONEN	URAIAN
13.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	a. Memberikan kepastian hukum tentang dokumen kendaraan bermotor. b. Memberikan kelancaran dalam pelayanan klaim asuransi maksimum 6 hari kerja. c. Memberikan keamanan dan kenyamanan di lingkungan KB Samsat. d. Bebas dari gangguan calo/perantara. e. Memberikan kepastian tarif PKB, BBNKB, SWDKLLJ dan PNBP.
14.	Evaluasi kinerja Pelaksana	a. Pertemuan rutin segenap anggota Samsat setiap 1 bulan sekali untuk evaluasi penyelenggaraan pelayanan. b. Supervisi secara berkala setahun 4 kali oleh Tim Teknis Samsat. c. Evaluasi oleh Tim Pembina Samsat Provinsi Bali setiap 6 bulan sekali. d. Melaporkan poin a, b, dan c ke atasan langsung masing-masing.



6. PENDAFTARAN KENDARAAN BERMOTOR GANTI ALAMAT

SERVICE DELIVERY

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	a. Identitas diri: 1) Perorangan: Identitas diri yang sah (KTP, KITAS/KITAP) dan bagi yang berhalangan hadir secara langsung agar melampirkan Surat Kuasa bermeterai cukup; 2) Badan Hukum: Salinan Akte Pendirian, Keterangan Domisili, Surat Kuasa bermeterai cukup ditanda tangani oleh pimpinan dan dibubuhi cap Badan Hukum yang bersangkutan; dan 3) Instansi Pemerintah (termasuk BUMN dan BUMD): Surat Tugas/ Surat Kuasa bermeterai cukup dan ditanda tangani oleh pimpinan serta dibubuhi cap instansi yang bersangkutan. b. STNK dan BPKB Asli; c. Bukti Pelunasan PKB/BBNKB tahun terakhir; d. Bukti hasil pemeriksaan cek fisik kendaraan bermotor. e. Berdasarkan Peraturan Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2021 tentang Registrasi dan Identifikasi Kendaraan Bermotor.
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Wajib Pajak membawa kendaraan bermotor beserta dokumen kelengkapan Wajib Pajak menyerahkan dokumen kendaraan yang telah dilengkapi dengan blanko cek fisik Wajib Pajak menyerahkan dokumen kendaraan yang telah dilengkapi dengan blanko cek fisik Wajib Pajak membayar PNPB STNK dan TNKB di loket Bank Wajib Pajak membayar pajak kendaraan Wajib Pajak menerima STNK dan SSPD di loket penyerahan Keterangan: a. Pemilik Kendaraan membawa kendaraan bermotor beserta dokumen kelengkapan (ke bagian cek fisik untuk digosok 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 mendaftarkan kendaraannya ke loket pendaftaran untuk menentukan jumlah kepemilikan kendaraan yang dimiliki.



NO	KOMPONEN	URAIAN
		d. Pemilik Kendaraan Bermotor membayar PNPB STNK dan TNKB di loket BRI. e. Pemilik kendaraan bermotor membayar pajak kendaraan sesuai dengan nominal yang tertera di SKPD ke loket pembayaran/kasir. f. Pemilik kendaraan bermotor menerima STNK dan SSPD di loket penyerahan.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	60 menit/berkas.
4.	Biaya/Tarif	a. Peraturan Pemerintah Nomor 60 Tahun 2016 tentang jenis dan tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak sebagai berikut: 1) Biaya STNK untuk: - Roda 2 dan Roda 3 = Rp. 100.000,- - Roda 4 / lebih = Rp. 200.000,- 2) Biaya TNKB untuk: - Roda 2 dan Roda 3 = Rp. 60.000,- - Roda 4 / lebih = Rp. 100.000,- 3) Biaya STCK untuk: - Roda 2 dan Roda 3 = Rp. 25.000,- - Roda 4/ lebih = Rp. 50.000,- 4) Biaya BPKB untuk: - Roda 2 dan Roda 3 = Rp. 225.000,- - Roda 4 / lebih = Rp. 375.000,- 5) Penerbitan Surat Mutasi Kendaraan Luar Daerah untuk: - Roda 2 dan Roda 3 = Rp. 150.000,- - Roda 4/ lebih = Rp. 250.000,- b. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 16/PMK.010/2017 tentang Besar Santunan dan Sumbangan wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan sebagai berikut: 1) Sepeda Motor di bawah 50 cc, mobil ambulans, mobil jenazah dan mobil pemadam kebakaran (Rp.3.000,-) 2) Mobil Derek dan sejenisnya sebesar (Rp.23.000,-) 3) Sepeda Motor, sepeda kumbang dan scooter di atas 50cc sampai 250cc, dan kendaraan bermotor roda 3 (Rp.35.000,-) 4) Sepeda Motor di atas 250 cc (Rp.83.000,-) 5) Pick Up / mobil barang s/d 2.400 cc, sedan, jeep, dan mobil penumpang bukan mobil angkutan umum (Rp.143.000,-) 6) Mobil penumpang angkutan umum s/d 1.600 cc (Rp.73.000,-) 7) Bus dan mikrobus angkutan umum serta mobil penumpang angkutan umum lainnya di atas 1.600 cc (Rp.90.000,-) 8) Bus dan microbus bukan angkutan umum (Rp.153.000,-) 9) Truck, mobil tangki, mobil gandeng, mobil barang di atas 2.400 cc, truck container dan sejenisnya (Rp.163.000,-) c. Tarif Pajak Kendaraan Bermotor (PKB): 1) Untuk kepemilikan dan/atau penguasaan kendaraan bermotor sampai dengan 200cc, ditetapkan sebesar 1,055% (satu koma nol lima puluh lima persen) dengan keringanan dan/atau pengurangan terhadap pokok PKB sebesar 14,35% (empat belas koma tiga puluh lima persen) ditambah opsen PKB 66% dari pokok PKB terutang;



NO	KOMPONEN	URAIAN
		2) Untuk kepemilikan dan/atau penguasaan kendaraan bermotor di atas 200cc, ditetapkan sebesar 1,2% (satu koma dua persen) dengan keringanan dan/atau pengurangan terhadap pokok PKB sebesar 12,15% (dua belas koma lima belas persen ditambah opsen PKB 66% dari pokok PKB terutang. 3) Tarif PKB atas kepemilikan dan/atau penguasaan Kendaraan Bermotor yang digunakan untuk angkutan umum, angkutan karyawan, angkutan sekolah, ditetapkan sebesar 0,5% (nol koma lima persen) ditambah opsen PKB 66% dari pokok PKB terutang. 4) Tarif PKB atas kepemilikan dan/atau penguasaan Kendaraan Bermotor ambulans, pemadam kebakaran, sosial keagamaan, lembaga sosial dan keagamaan, pemerintah dan pemerintah daerah ditetapkan sebesar 0,5% (nol koma lima persen) dengan mendapatkan keringanan dan/atau pengurangan terhadap pokok PKB sebesar 39,76% (tiga puluh sembilan koma tujuh puluh enam persen) ditambah opsen PKB 66% dari pokok PKB terutang. 5) Kepemilikan Kendaraan Bermotor didasarkan atas nama, nomor induk kependudukan, dan/atau alamat yang sama. d. Opsen PKB sejumlah 66% (enam puluh enam persen) dari pokok PKB terutang merupakan kewenangan Kabupaten/Kota. e. Tarif PKB sesuai dengan Peraturan Daerah Provinsi Bali tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah. f. Dasar pengenaan PKB sesuai dengan Peraturan Gubernur Bali tentang Penghitungan Dasar Pengenaan PKB dan BBNKB.
5.	Produk Pelayanan	a. Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK). b. Nomor Objek Pajak Daerah (NOPD). c. Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK). d. Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (TNKB). e. Buku Kepemilikan Kendaraan Bermotor (BPKB). f. Bukti Pembayaran Lunas PKB dan SWDKLLJ.
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	a. 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. b. 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).



NO	KOMPONEN	URAIAN
		c. 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	a. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038); b. 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); c. 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); d. Undang-Undang Nomor 15 Tahun 2023 tentang Provinsi Bali (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 62, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6871); e. 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); f. Peraturan Pemerintah Nomor 35 Tahun 2023 tentang Ketentuan Umum Pajak Daerah dan Retribusi Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 85, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6881); g. Peraturan Presiden Nomor 5 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Kendaraan Bermotor (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 6), sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Presiden Nomor 4 Tahun 2025 tentang Perubahan Atas Peraturan Presiden Nomor 5 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Kendaraan Bermotor (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2025 Nomor 7); h. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);



Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik (TTE).
 Scan/Klik QR Code untuk informasi TTE.
 Upload file pada <https://tte.komdigi.go.id/verifyPDF> untuk cek keaslian file.



NO	KOMPONEN	URAIAN
		i. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 16/PMK.010/2017 tentang Besar Santunan dan Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 279); j. Peraturan Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2021 tentang Registrasi dan Identifikasi Kendaraan Bermotor (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 476); k. Peraturan Daerah Provinsi Bali Nomor 1 Tahun 2024 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah (Lembaran Daerah Provinsi Bali Tahun 2024 Nomor 1, Tambahan Lembaran Daerah Provinsi Bali Nomor 1); l. Peraturan Gubernur Bali Nomor 44 Tahun 2021 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik Pemerintah Provinsi Bali (Berita Daerah Provinsi Bali Tahun 2021 Nomor 44); m. 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 beberapa kali, terakhir dengan Peraturan Gubernur Bali Nomor 9 Tahun 2025 tentang Perubahan Kedua 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 2025 Nomor 12); n. Peraturan 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 beberapa kali, terakhir dengan Peraturan Gubernur Bali Nomor 15 Tahun 2024 tentang Perubahan Ketiga Atas Peraturan Gubernur Nomor 72 Tahun 2022 tentang Pembentukan Unit Pelaksana Teknis di Lingkungan Pemerintah Provinsi Bali (Berita Daerah Provinsi Bali Tahun 2024 Nomor 15); o. Peraturan Gubernur Bali Nomor 20 Tahun 2024 tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Daerah Nomor 1 Tahun 2024 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah (Berita Daerah Provinsi Bali Tahun 2024 Nomor 20); p. Peraturan Gubernur Bali Nomor 30 Tahun 2024 tentang Pemberian Keringanan dan/atau Pengurangan Terhadap Pokok Pajak Kendaraan Bermotor dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (Berita Daerah Provinsi Bali Tahun 2024 Nomor 30);
8.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	a. Gedung Kantor dengan fasilitas: 1) Ruang Tunggu ber-AC dan Informasi; 2) Papan Informasi; 3) Komputer dengan akses internet; 4) Printer dan scanner; 5) Mesin Fotocopy/sejenis; 6) Pesawat Telepon; 7) Ruang Menyusui; 8) Ruang bermain anak; 9) Ruang baca. b. Halaman parkir; c. Tempat Cek Fisik;



NO	KOMPONEN	URAIAN
		d. Fasilitas yang meliputi: 1) Meja dan kursi Wajib Pajak; 2) Toilet; 3) Genset; 4) Akses untuk lansia, disabilitas dan wanita hamil; 5) Sarana pengatur masuk dan keluarnya wajib pajak sehingga tertib; 6) Layar monitor atau papan informasi yang memberikan informasi kepada wajib pajak tentang status proses pendaftaran, denah kantor (<i>Lay Out</i>), mekanisme dan prosedur, nama pejabat, besarnya biaya dan informasi lainnya.
9.	Kompetensi Pelaksana	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 yang menangani Pengendalian); c. POLRI (Pengawasan Fungsional/Supervisi dari Direktorat Lalu Lintas); d. Jasa Raharja (Satuan Pengawasan Intern).
11.	Jumlah pelaksana	a. Bagian Cek Fisik: 1 orang (Polri) dan dibantu petugas lapangan. b. Bagian Formulir: 2 orang (Polri) dan dibantu petugas bagian register. c. Pokja Pendataan: 1 (satu) orang dari Bapenda. d. Pendaftaran dan Penetapan: 1) Pendaftaran: 2 (dua) orang dari Polri dan Bapenda. 2) Penetapan: 2 (dua) orang dari Bapenda dan Jasa Raharja. e. Pembayaran dan Penyerahan: 1) Pembayaran: 3 (tiga) orang dari Bank. 2) Penyerahan: 2 (dua) orang dari Bapenda dan Polri.
12.	Jaminan pelayanan	a. Memberikan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan (durasi waktu, tarif dan kualitas pelayanan). b. Meningkatkan kinerja etika pelayanan publik. c. Menanggapi setiap konsultasi & pengaduan dalam waktu 2 x 24 jam. d. Menerima saran dan masukan. e. Menyediakan akses untuk lansia, disabilitas dan wanita hamil. f. Menyediakan area merokok.



NO	KOMPONEN	URAIAN
13.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	a. Memberikan kepastian hukum tentang dokumen kendaraan bermotor. b. Memberikan kelancaran dalam pelayanan klaim asuransi maksimum 6 hari kerja. c. Memberikan keamanan dan kenyamanan di lingkungan KB Samsat. d. Bebas dari gangguan calo/perantara. e. Memberikan kepastian tarif PKB, BBNKB, SWDKLLJ dan PNPB.
14.	Evaluasi kinerja Pelaksana	a. Pertemuan rutin segenap anggota Samsat setiap 1 bulan sekali untuk evaluasi penyelenggaraan pelayanan. b. Supervisi secara berkala setahun 4 kali oleh Tim Teknis Samsat. c. Evaluasi oleh Tim Pembina Samsat Provinsi Bali setiap 6 bulan sekali. d. Melaporkan poin a, b, dan c ke atasan langsung masing-masing.



7. PENDAFTARAN KENDARAAN BERMOTOR RUBAH BENTUK

SERVICE DELIVERY

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	a. Identitas diri 1) Perorangan: Identitas diri yang sah (KTP, KITAS/KITAP) dan bagi yang berhalangan hadir secara langsung agar melampirkan Surat Kuasa bermeterai cukup; 2) Badan Hukum: Salinan Akte Pendirian, Keterangan Domisili, Surat Kuasa bermeterai cukup ditanda tangani oleh pimpinan dan dibubuhi cap Badan Hukum yang bersangkutan; dan 3) Instansi Pemerintah (termasuk BUMN dan BUMD): Surat Tugas/ Surat Kuasa bermeterai cukup dan ditanda tangani oleh pimpinan serta dibubuhi cap instansi yang bersangkutan. b. STNK dan BPKB. c. Bukti Pelunasan PKB/BBNKB tahun terakhir; d. Bukti hasil pemeriksaan cek fisik kendaraan bermotor; e. Surat Keterangan Rubah Bentuk; f. Surat Registrasi Uji Tipe (SRUT); g. Surat Rekomendasi Dirlantas Polda Bali; h. Dokumen lain yang berkaitan dengan proses rubah bentuk. i. Berdasarkan Peraturan Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2021 tentang Registrasi dan Identifikasi Kendaraan Bermotor.
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<pre>graph TD; A([Wajib Pajak membawa kendaraan bermotor beserta dokumen kelengkapan]) --> B[Wajib Pajak menyerahkan dokumen kendaraan yang telah dilengkapi dengan blanko cek fisik]; B --> C[Wajib Pajak membayar PNPB BPKB di loket BRI.]; C --> D[Wajib Pajak mendata kendaraannya ke bagian pajak pendataan]; D --> E[Wajib Pajak membayar PNPB STNK dan TNKB di loket Bank]; E --> F[Wajib Pajak membayar pajak kendaraan]; F --> G([Wajib Pajak menerima STNK dan SSPD di loket penyerahan.]);</pre>



NO	KOMPONEN	URAIAN
		Keterangan: - Wajib Pajak membawa kendaraan bermotor beserta dokumen kelengkapan ke bagian cek fisik untuk digosok dan diperiksa nomor rangka dan nomor mesin masing- masing 2 lembar. - Pemilik kendaraan bermotor menyerahkan dokumen kendaraan yang telah dilengkapi dengan blanko cek fisik ke bagian pendaftaran untuk di teliti. - Pemilik kendaraan bermotor membayar PNPB BPKB di loket BRI. - Pemilik kendaraan bermotor mendaftarkan kendaraannya ke loket pendaftaran untuk menentukan jumlah kepemilikan kendaraan yang dimiliki. - Pemilik Kendaraan Bermotor membayar PNPB STNK dan TNKB di loket BRI - Pemilik kendaraan bermotor membayar pajak kendaraan sesuai dengan nominal yang tertera di SKPD ke loket pembayaran/kasir. - Pemilik kendaraan bermotor menerima STNK, SSPD dan BPKB di loket penyerahan.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	60 menit/berkas
4.	Biaya/Tarif	- Peraturan Pemerintah Nomor 60 Tahun 2016 tentang jenis dan tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak sebagai berikut: - Biaya STNK untuk: - Roda 2 dan Roda 3 = Rp. 100.000,- - Roda 4/lebih = Rp. 200.000,- - Biaya TNKB untuk: - Roda 2 dan Roda 3 = Rp. 60.000,- - Roda 4/lebih = Rp. 100.000,- - Biaya STCK untuk: - Roda 2 dan Roda 3 = Rp. 25.000,- - Roda 4/lebih = Rp. 50.000,- - Biaya BPKB untuk: - Roda 2 dan Roda 3 = Rp. 225.000,- - Roda 4/lebih = Rp. 375.000,- - Penerbitan Surat Mutasi Kendaraan Luar Daerah untuk: - Roda 2 dan Roda 3 = Rp. 150.000,- - Roda 4/ lebih = Rp. 250.000,- - Peraturan Menteri Keuangan Nomor 16/PMK.010/2017 tentang Besar Santunan dan Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan sebagai berikut: - Sepeda Motor di bawah 50 cc, mobil ambulans, mobil jenazah dan mobil pemadam kebakaran (Rp.3.000,-) - Mobil Derek dan sejenisnya sebesar (Rp.23.000,-) - Sepeda Motor, sepeda kumbang dan scooter di atas 50cc sampai 250cc, dan kendaraan bermotor roda 3 (Rp.35.000,-) - Sepeda Motor di atas 250 cc (Rp.83.000,-) - Pick Up / mobil barang s/d 2.400 cc, sedan, jeep, dan mobil penumpang bukan mobil angkutan umum (Rp.143.000,-) - Mobil penumpang angkutan umum s/d 1.600 cc (Rp.73.000,-) - Bus dan mikrobus angkutan umum serta mobil penumpang angkutan umum lainnya di atas 1.600 cc (Rp.90.000,-) - Bus dan microbus bukan angkutan umum (Rp.153.000,-)



NO	KOMPONEN	URAIAN
		9) Truck, mobil tangki, mobil gandeng, mobil barang di atas 2.400 cc, truck container dan sejenisnya (Rp.163.000,-) c. Tarif Pajak Kendaraan Bermotor (PKB): 1) Untuk kepemilikan dan/atau penguasaan kendaraan bermotor sampai dengan 200cc, ditetapkan sebesar 1,055% (satu koma nol lima puluh lima persen) dengan keringanan dan/atau pengurangan terhadap pokok PKB sebesar 14,35% (empat belas koma tiga puluh lima persen) ditambah opsen PKB 66% dari pokok PKB terutang; 2) Untuk kepemilikan dan/atau penguasaan kendaraan bermotor di atas 200cc, ditetapkan sebesar 1,2% (satu koma dua persen) dengan keringanan dan/atau pengurangan terhadap pokok PKB sebesar 12,15% (dua belas koma lima belas persen) ditambah opsen PKB 66% dari pokok PKB terutang. 3) Tarif PKB atas kepemilikan dan/atau penguasaan Kendaraan Bermotor yang digunakan untuk angkutan umum, angkutan karyawan, angkutan sekolah, ditetapkan sebesar 0,5% (nol koma lima persen) ditambah opsen PKB 66% dari pokok PKB terutang. 4) Tarif PKB atas kepemilikan dan/atau penguasaan Kendaraan Bermotor ambulans, pemadam kebakaran, sosial keagamaan, lembaga sosial dan keagamaan, pemerintah dan pemerintah daerah ditetapkan sebesar 0,5% (nol koma lima persen) dengan mendapatkan keringanan dan/atau pengurangan terhadap pokok PKB sebesar 39,76% (tiga puluh sembilan koma tujuh puluh enam persen) ditambah opsen PKB 66% dari pokok PKB terutang. 5) Kepemilikan Kendaraan Bermotor didasarkan atas nama, nomor induk kependudukan, dan/atau alamat yang sama. d. Opsen PKB sejumlah 66% (enam puluh enam persen) dari pokok PKB terutang merupakan kewenangan Kabupaten/Kota. e. Tarif PKB sesuai dengan Peraturan Daerah Provinsi Bali tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah. f. Dasar pengenaan PKB sesuai dengan Peraturan Gubernur Bali tentang Penghitungan Dasar Pengenaan PKB dan BBNKB.
5.	Produk Pelayanan	a. Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK). b. Nomor Objek Pajak Daerah (NOPD). c. Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK). d. Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (TNKB). e. Buku Kepemilikan Kendaraan Bermotor (BPKB). f. Bukti Pembayaran Lunas PKB dan SWDKLLJ.
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	a. 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. b. 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



NO	KOMPONEN	URAIAN
		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). c. 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	a. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038); b. 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); c. 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); d. Undang-Undang Nomor 15 Tahun 2023 tentang Provinsi Bali (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 62, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6871); e. 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); f. Peraturan Pemerintah Nomor 35 Tahun 2023 tentang Ketentuan Umum Pajak Daerah dan Retribusi Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 85, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6881); g. Peraturan Presiden Nomor 5 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Kendaraan Bermotor (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 6), sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Presiden Nomor 4 Tahun 2025 tentang Perubahan Atas Peraturan Presiden Nomor 5 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Kendaraan Bermotor (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2025 Nomor 7);



NO	KOMPONEN	URAIAN
		h. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615); i. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 16/PMK.010/2017 tentang Besar Santunan dan Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 279); j. Peraturan Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2021 tentang Registrasi dan Identifikasi Kendaraan Bermotor (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 476); k. Peraturan Daerah Provinsi Bali Nomor 1 Tahun 2024 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah (Lembaran Daerah Provinsi Bali Tahun 2024 Nomor 1, Tambahan Lembaran Daerah Provinsi Bali Nomor 1); l. Peraturan Gubernur Bali Nomor 44 Tahun 2021 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik Pemerintah Provinsi Bali (Berita Daerah Provinsi Bali Tahun 2021 Nomor 44); m. 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 beberapa kali, terakhir dengan Peraturan Gubernur Bali Nomor 9 Tahun 2025 tentang Perubahan Kedua 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 2025 Nomor 12); n. 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 beberapa kali, terakhir dengan Peraturan Gubernur Bali Nomor 15 Tahun 2024 tentang Perubahan Ketiga Atas Peraturan Gubernur Nomor 72 Tahun 2022 tentang Pembentukan Unit Pelaksana Teknis di Lingkungan Pemerintah Provinsi Bali (Berita Daerah Provinsi Bali Tahun 2024 Nomor 15); o. Peraturan Gubernur Bali Nomor 20 Tahun 2024 tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Daerah Nomor 1 Tahun 2024 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah (Berita Daerah Provinsi Bali Tahun 2024 Nomor 20); p. Peraturan Gubernur Bali Nomor 30 Tahun 2024 tentang Pemberian Keringanan dan/atau Pengurangan Terhadap Pokok Pajak Kendaraan Bermotor dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (Berita Daerah Provinsi Bali Tahun 2024 Nomor 30);



NO	KOMPONEN	URAIAN
8.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	a. Gedung Kantor dengan fasilitas: 1) Ruang Tunggu ber-AC dan Informasi; 2) Papan Informasi; 3) Komputer dengan akses internet; 4) Printer dan scanner; 5) Mesin Fotocopy/sejenis; 6) Pesawat Telepon; 7) Ruang Menyusui; 8) Ruang bermain anak; 9) Ruang baca. b. Halaman parkir; c. Tempat Cek Fisik; d. Fasilitas yang meliputi: 1) Meja dan kursi Wajib Pajak; 2) Toilet; 3) Genset; 4) Akses untuk lansia, disabilitas dan wanita hamil; 5) Sarana pengatur masuk dan keluarnya wajib pajak sehingga tertib; 6) Layar monitor atau papan informasi yang memberikan informasi kepada wajib pajak tentang status proses pendaftaran, denah kantor (<i>Lay Out</i>), mekanisme dan prosedur, nama pejabat, besarnya biaya dan informasi lainnya.
9.	Kompetensi Pelaksana	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 yang menangani Pengendalian); c. POLRI (Pengawasan Fungsional/Supervisi dari Direktorat Lalu Lintas); d. Jasa Raharja (Satuan Pengawasan Intern).
11.	Jumlah pelaksana	a. Bagian Cek Fisik: 1 orang (Polri) dibantu 3 petugas lapangan. b. Bagian Formulir: 2 orang (Polri) dibantu petugas bagian register. c. Pendaftaran dan Penetapan: 1) Pendaftaran: 2 (dua) orang masing 2 dari Polri dan Bapenda 2) Penetapan: 2 (dua) orang masing dari Bapenda & Jasa Raharja. d. Pembayaran dan Penyerahan: 1) Pembayaran: 1 (satu) orang dari Bank. 2) Penyerahan: 2 (dua) orang dari Bapenda dan Polri.



NO	KOMPONEN	URAIAN
12.	Jaminan pelayanan	a. Memberikan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan (durasi waktu, tarif dan kualitas pelayanan). b. Meningkatkan kinerja etika pelayanan publik. c. Menanggapi setiap konsultasi & pengaduan dalam waktu 2 x 24 jam. d. Menerima saran dan masukan. e. Menyediakan akses untuk lansia, disabilitas dan wanita hamil. f. Menyediakan area merokok.
13.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	a. Memberikan kepastian hukum tentang dokumen kendaraan bermotor. b. Memberikan kelancaran dalam pelayanan klaim asuransi maksimum 6 hari kerja. c. Memberikan keamanan dan kenyamanan di lingkungan KB Samsat. d. Bebas dari gangguan calo/perantara. e. Memberikan kepastian tarif PKB, BBNKB, SWDKLLJ dan PNPB.
14.	Evaluasi kinerja Pelaksana	a. Pertemuan rutin segenap anggota Samsat setiap 1 bulan sekali untuk evaluasi penyelenggaraan pelayanan. b. Supervisi secara berkala setahun 4 kali oleh Tim Teknis Samsat. c. Evaluasi oleh Tim Pembina Samsat Provinsi Bali setiap 6 bulan sekali. d. Melaporkan poin a, b, dan c ke atasan langsung masing-masing.



8. PENDAFTARAN KENDARAAN BERMOTOR GANTI NOMOR POLISI

SERVICE DELIVERY

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	a. Identitas diri: 1) Perorangan: Identitas diri yang sah (KTP, KITAS/KITAP) dan bagi yang berhalangan hadir secara langsung agar melampirkan Surat Kuasa bermeterai cukup; 2) Badan Hukum: Salinan Akte Pendirian, Keterangan Domisili, Surat Kuasa bermeterai cukup ditanda tangani oleh pimpinan dan dibubuhi cap Badan Hukum yang bersangkutan; 3) Instansi Pemerintah (termasuk BUMN dan BUMD): Surat Tugas/ Surat Kuasa bermeterai cukup dan ditanda tangani oleh pimpinan serta dibubuhi cap instansi yang bersangkutan. b. STNK Asli dan BPKB Asli; c. Bukti Pelunasan PKB/BBNKB tahun terakhir; d. Bukti hasil pemeriksaan cek fisik kendaraan bermotor. e. Berdasarkan Peraturan Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2021 tentang Registrasi dan Identifikasi Kendaraan Bermotor
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Wajib Pajak membawa kendaraan bermotor beserta dokumen kelengkapan Wajib Pajak menyerahkan dokumen kendaraan yang telah dilengkapi dengan blanko cek fisik Wajib Pajak menyerahkan bukti STNK dan bukti pembayaran TNKB Wajib Pajak menerima TNKB/Plat Wajib Pajak mendata kendaraannya ke bagian pajak pendataan Wajib Pajak membayar PNPB STNK dan TNKB di loket Bank Wajib Pajak menerima STNK dan SSPD di loket penyerahan Wajib Pajak membayar pajak kendaraan



NO	KOMPONEN	URAIAN
		Keterangan: - Pemilik Kendaraan membawa kendaraan bermotor beserta dokumen kelengkapan ke bagian cek fisik untuk digosok dan diperiksa nomor rangka dan nomor mesin masing- masing 2 lembar. - Pemilik kendaraan bermotor menyerahkan dokumen kendaraan yang telah dilengkapi dengan blanko cek fisik ke bagian pendaftaran untuk di teliti. - Pemilik kendaraan bermotor mendaftarkan kendaraannya ke loket pendataan untuk menentukan jumlah kepemilikan kendaraan yang dimiliki. - Pemilik Kendaraan Bermotor membayar PNPB STNK dan TNKB di loket BRI. - Pemilik kendaraan bermotor membayar pajak kendaraan sesuai dengan nominal yang tertera di SKPD ke loket pembayaran/kasir. - Pemilik kendaraan bermotor menerima STNK dan SSPD di loket penyerahan. - Pemilik kendaraan bermotor menyerahkan bukti STNK dan bukti pembayaran TNKB ke loket cetak TNKB/plat. - Pemilik kendaraan bermotor menerima TNKB/Plat.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	60 menit/berkas
4.	Biaya/Tarif	- Peraturan Pemerintah Nomor 60 Tahun 2016 tentang jenis dan tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak sebagai berikut: - Biaya STNK untuk: - Roda 2 dan Roda 3 = Rp. 100.000,- - Roda 4/lebih = Rp. 200.000,- - Biaya TNKB untuk: - Roda 2 dan Roda 3 = Rp. 60.000,- - Roda 4/lebih = Rp. 100.000,- - Biaya STCK untuk: - Roda 2 dan Roda 3 = Rp. 25.000,- - Roda 4/lebih = Rp. 50.000,- - Biaya BPKB untuk: - Roda 2 dan Roda 3 = Rp. 225.000,- - Roda 4/lebih = Rp. 375.000,- - Penerbitan Surat Mutasi Kendaraan Luar Daerah untuk: - Roda 2 dan Roda 3 = Rp. 150.000,- - Roda 4/lebih = Rp. 250.000,- - Peraturan Menteri Keuangan Nomor 16/PMK.010/2017 tentang Besar Santunan dan Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan sebagai berikut: - Sepeda Motor di bawah 50 cc, mobil ambulans, mobil jenazah dan mobil pemadam kebakaran (Rp.3.000,-) - Mobil Derek dan sejenisnya sebesar (Rp.23.000,-) - Sepeda Motor, sepeda kumbang dan scooter di atas 50cc sampai 250cc, dan kendaraan bermotor roda 3 (Rp.35.000,-) - Sepeda Motor di atas 250 cc (Rp.83.000,-) - Pick Up / mobil barang s/d 2.400 cc, sedan, jeep, dan mobil penumpang bukan mobil angkutan umum (Rp.143.000,-) - Mobil penumpang angkutan umum s/d 1.600 cc (Rp.73.000,-)



NO	KOMPONEN	URAIAN
		7) Bus dan mikrobus angkutan umum serta mobil penumpang angkutan umum lainnya di atas 1.600 cc (Rp.90.000,-) 8) Bus dan microbus bukan angkutan umum (Rp.153.000,-) 9) Truck, mobil tangki, mobil gandeng, mobil barang di atas 2.400 cc, truck container dan sejenisnya (Rp.163.000,-) c. Tarif Pajak Kendaraan Bermotor (PKB): 1) Untuk kepemilikan dan/atau penguasaan kendaraan bermotor sampai dengan 200cc, ditetapkan sebesar 1,055% (satu koma nol lima puluh lima persen) dengan keringanan dan/atau pengurangan terhadap pokok PKB sebesar 14,35% (empat belas koma tiga puluh lima persen) ditambah opsen PKB 66% dari pokok PKB terutang; 2) Untuk kepemilikan dan/atau penguasaan kendaraan bermotor di atas 200cc, ditetapkan sebesar 1,2% (satu koma dua persen) dengan keringanan dan/atau pengurangan terhadap pokok PKB sebesar 12,15% (dua belas koma lima belas persen ditambah opsen PKB 66% dari pokok PKB terutang. 3) Tarif PKB atas kepemilikan dan/atau penguasaan Kendaraan Bermotor yang digunakan untuk angkutan umum, angkutan karyawan, angkutan sekolah, ditetapkan sebesar 0,5% (nol koma lima persen) ditambah opsen PKB 66% dari pokok PKB terutang. 4) Tarif PKB atas kepemilikan dan/atau penguasaan Kendaraan Bermotor ambulans, pemadam kebakaran, sosial keagamaan, lembaga sosial dan keagamaan, pemerintah dan pemerintah daerah ditetapkan sebesar 0,5% (nol koma lima persen) dengan mendapatkan keringanan dan/atau pengurangan terhadap pokok PKB sebesar 39,76% (tiga puluh sembilan koma tujuh puluh enam persen) ditambah opsen PKB 66% dari pokok PKB terutang. 5) Kepemilikan Kendaraan Bermotor didasarkan atas nama, nomor induk kependudukan, dan/atau alamat yang sama. d. Opsen PKB sejumlah 66% (enam puluh enam persen) dari pokok PKB terutang merupakan kewenangan Kabupaten/ Kota. e. Tarif PKB sesuai dengan Peraturan Daerah Provinsi Bali tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah. f. Dasar pengenaan PKB sesuai dengan Peraturan Gubernur Bali tentang Penghitungan Dasar Pengenaan PKB dan BBNKB.
5.	Produk Pelayanan	a. Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK). b. Nomor Objek Pajak Daerah (NOPD). c. Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK). d. Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (TNKB). e. Bukti Pembayaran Lunas PKB /BBNKB dan SWDKLLJ. f. Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB).



NO	KOMPONEN	URAIAN
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	a. 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. b. 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). c. 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	a. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038); b. 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); c. 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); d. Undang-Undang Nomor 15 Tahun 2023 tentang Provinsi Bali (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 62, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6871); e. 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);



NO	KOMPONEN	URAIAN
		f. Peraturan Pemerintah Nomor 35 Tahun 2023 tentang Ketentuan Umum Pajak Daerah dan Retribusi Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 85, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6881); g. Peraturan Presiden Nomor 5 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Kendaraan Bermotor (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 6), sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Presiden Nomor 4 Tahun 2025 tentang Perubahan Atas Peraturan Presiden Nomor 5 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Kendaraan Bermotor (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2025 Nomor 7); h. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615); i. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 16/PMK.010/2017 tentang Besar Santunan dan Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 279); j. Peraturan Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2021 tentang Registrasi dan Identifikasi Kendaraan Bermotor (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 476); k. Peraturan Daerah Provinsi Bali Nomor 1 Tahun 2024 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah (Lembaran Daerah Provinsi Bali Tahun 2024 Nomor 1, Tambahan Lembaran Daerah Provinsi Bali Nomor 1); l. Peraturan Gubernur Bali Nomor 44 Tahun 2021 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik Pemerintah Provinsi Bali (Berita Daerah Provinsi Bali Tahun 2021 Nomor 44); m. 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 beberapa kali, terakhir dengan Peraturan Gubernur Bali Nomor 9 Tahun 2025 tentang Perubahan Kedua 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 2025 Nomor 12); n. 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 beberapa kali, terakhir dengan Peraturan Gubernur Bali Nomor 15 Tahun 2024 tentang Perubahan Ketiga Atas Peraturan Gubernur Nomor 72 Tahun 2022 tentang Pembentukan Unit Pelaksana Teknis di Lingkungan Pemerintah Provinsi Bali (Berita Daerah Provinsi Bali Tahun 2024 Nomor 15); o. Peraturan Gubernur Bali Nomor 20 Tahun 2024 tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Daerah Nomor 1 Tahun 2024 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah (Berita Daerah Provinsi Bali Tahun 2024 Nomor 20);



NO	KOMPONEN	URAIAN
		p. Peraturan Gubernur Bali Nomor 30 Tahun 2024 tentang Pemberian Keringanan dan/ atau Pengurangan Terhadap Pokok Pajak Kendaraan Bermotor dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (Berita Daerah Provinsi Bali Tahun 2024 Nomor 30);
8.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	a. Gedung Kantor dengan fasilitas: 1) Ruang Tunggu ber-AC dan Informasi; 2) Papan Informasi; 3) Komputer dengan akses internet; 4) Printer dan scanner; 5) Mesin Fotocopy/sejenis; 6) Pesawat Telepon; 7) Ruang Menyusui; 8) Ruang bermain anak; 9) Ruang baca. b. Halaman parkir;
9.	Kompetensi Pelaksana	c. Tempat Cek Fisik;
10.	Pengawasan Internal	d. Fasilitas yang meliputi: 1) Meja dan kursi Wajib Pajak; 2) Toilet; 3) Genset; 4) Akses untuk lansia, disabilitas dan wanita hamil; 5) Sarana pengatur masuk dan keluarnya wajib pajak sehingga tertib; 6) Layar monitor atau papan informasi yang memberikan informasi kepada wajib pajak tentang status proses pendaftaran, denah kantor (<i>Lay Out</i>), mekanisme dan prosedur, nama pejabat, besarnya biaya dan informasi lainnya. Petugas yang terlibat dalam proses pemberian/penyelesaian pelayanan, telah memiliki Surat Keputusan dari Pejabat yang berwenang.
11.	Jumlah pelaksana	Pengawasan oleh atasan langsung sesuai dengan tupoksi dan kewenangannya: a) Tim Teknis/Supervisi Samsat (Tim Pembina Samsat); b) Badan Pendapatan Daerah Provinsi Bali (Bidang yang menangani Pengendalian c) POLRI (Pengawasan Fungsional/Supervisi dari Direktorat Lalu Lintas); d) Jasa Raharja (Satuan Pengawasan Intern). a. Bagian Cek Fisik: 1 orang (Polri) dan dibantu petugas lapangan. b. Bagian Formulir: 2 orang (Polri) dan dibantu petugas bagian register. c. Pokja Pendataan: 1(satu) orang dari Bapenda d. Pendaftaran dan Penetapan: 1) Pendaftaran: 2 (dua) orang dari Polri dan Bapenda. 2) Penetapan: 2 (dua) orang dari Bapenda dan Jasa Raharja. e. Pembayaran dan Penyerahan: 1) Pembayaran: 3 (tiga) orang dari Bank. 2) Penyerahan: 2 (dua) orang dari Bapenda dan Polri.



NO	KOMPONEN	URAIAN
12.	Jaminan pelayanan	a. Memberikan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan (durasi waktu, tarif dan kualitas pelayanan). b. Meningkatkan kinerja etika pelayanan publik. c. Menanggapi setiap konsultasi & pengaduan dalam waktu 2 x 24 jam. d. Menerima saran dan masukan. e. Menyediakan akses untuk lansia, disabilitas dan wanita hamil. f. Menyediakan area merokok.
13.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	a. Memberikan kepastian hukum tentang dokumen kendaraan bermotor. b. Memberikan kelancaran dalam pelayanan klaim asuransi maksimum 6 hari kerja. c. Memberikan keamanan dan kenyamanan di lingkungan KB Samsat. d. Bebas dari gangguan calo/perantara. e. Memberikan kepastian tarif PKB, BBNKB, SWDKLLJ dan PNPB.
14.	Evaluasi kinerja Pelaksana	a. Pertemuan rutin segenap anggota Samsat setiap 1 bulan sekali untuk evaluasi penyelenggaraan pelayanan. b. Supervisi secara berkala setahun 4 kali oleh Tim Teknis Samsat. c. Evaluasi oleh Tim Pembina Samsat Provinsi Bali setiap 6 bulan sekali. d. Melaporkan poin a, b, dan c ke atasan langsung masing-masing.



9. PENGESAHAN STNK SETIAP TAHUN

SERVICE DELIVERY

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	a. Identitas diri: 1) Perorangan: Identitas diri yang sah (KTP/Pasport) dan bagi yang berhalangan melampirkan Surat Kuasa bermeterai cukup; 2) Badan Hukum: Salinan Akte Pendirian, Keterangan Domisili, Surat Kuasa bermeterai cukup ditanda tangani oleh pimpinan dan dibubuhi cap Badan Hukum yang bersangkutan; 3) Instansi Pemerintah (termasuk BUMN dan BUMD): Surat Tugas/ Surat Kuasa bermeterai cukup dan ditanda tangani oleh pimpinan serta dibubuhi cap instansi yang bersangkutan. b. STNK asli c. SSPD asli d. Berdasarkan Peraturan Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2021 tentang Registrasi dan Identifikasi Kendaraan Bermotor
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Wajib Pajak menyerahkan dokumen kendaraan ke loket informasi untuk di teliti Wajib Pajak membayar Pajak Kendaraan Bermotor & SWDKLLJ Wajib Pajak menerima Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (STNK) yang sudah disahkan serta Bukti Pembayaran Lunas, PKB dan SWDKLLJ Wajib Pajak mengambil nomor antrian dan menyerahkan ke loket pendaftaran Keterangan: 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. c. Pemilik Kendaraan Bermotor membayar Pajak Kendaraan Bermotor & SWDKLLJ sesuai dengan besarnya penetapan. d. Pemilik Kendaraan Bermotor menerima Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (STNK) serta Bukti Pembayaran Lunas, PKB dan SWDKLLJ.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	15 menit/berkas



NO	KOMPONEN	URAIAN
4.	Biaya/Tarif	a. Peraturan Pemerintah Nomor 60 Tahun 2016 tentang jenis dan tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak sebagai berikut: - Biaya STNK untuk: - Roda 2 dan Roda 3 = Rp. 100.000,- - Roda 4/lebih = Rp. 200.000,- - Biaya TNKB untuk: - Roda 2 dan Roda 3 = Rp. 60.000,- - Roda 4/lebih = Rp. 100.000,- - Biaya STCK untuk: - Roda 2 dan Roda 3 = Rp. 25.000,- - Roda 4/lebih = Rp. 50.000,- - Biaya BPKB untuk: - Roda 2 dan Roda 3 = Rp. 225.000,- - Roda 4/lebih = Rp. 375.000,- - Penerbitan Surat Mutasi Kendaraan Luar Daerah untuk: - Roda 2 dan Roda 3 = Rp. 150.000,- - Roda 4/lebih = Rp. 250.000,- b. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 16/PMK.010/2017 tentang Besar Santunan dan Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan sebagai berikut: - Sepeda Motor di bawah 50 cc, mobil ambulans, mobil jenazah dan mobil pemadam kebakaran (Rp.3.000,-) - Mobil Derek dan sejenisnya sebesar (Rp.23.000,-) - Sepeda Motor, sepeda kumbang dan scooter di atas 50cc sampai 250cc, dan kendaraan bermotor roda 3 (Rp.35.000,-) - Sepeda Motor di atas 250 cc (Rp.83.000,-) - Pick Up / mobil barang s/d 2.400 cc, sedan, jeep, dan mobil penumpang bukan mobil angkutan umum (Rp.143.000,-) - Mobil penumpang angkutan umum s/d 1.600 cc (Rp.73.000,-) - Bus dan mikrobus angkutan umum serta mobil penumpang angkutan umum lainnya di atas 1.600 cc (Rp.90.000,-) - Bus dan microbus bukan angkutan umum (Rp.153.000,-) - Truck, mobil tangki, mobil gandeng, mobil barang di atas 2.400 cc, truck container dan sejenisnya (Rp.163.000,-) c. Tarif Pajak Kendaraan Bermotor (PKB): - Untuk kepemilikan dan/atau penguasaan kendaraan bermotor sampai dengan 200cc, ditetapkan sebesar 1,055% (satu koma nol lima puluh lima persen) dengan keringanan dan/atau pengurangan terhadap pokok PKB sebesar 14,35% (empat belas koma tiga puluh lima persen) ditambah opsen PKB 66% dari pokok PKB terutang; - Untuk kepemilikan dan/atau penguasaan kendaraan bermotor di atas 200cc, ditetapkan sebesar 1,2% (satu koma dua persen) dengan keringanan dan/atau pengurangan terhadap pokok PKB sebesar 12,15% (dua belas koma lima belas persen) ditambah opsen PKB 66% dari pokok PKB terutang. - Tarif PKB atas kepemilikan dan/atau penguasaan Kendaraan Bermotor yang digunakan untuk angkutan umum, angkutan karyawan, angkutan sekolah, ditetapkan sebesar 0,5% (nol koma lima persen) ditambah opsen PKB 66% dari pokok PKB terutang.



NO	KOMPONEN	URAIAN
		4) Tarif PKB atas kepemilikan dan/atau penguasaan Kendaraan Bermotor ambulans, pemadam kebakaran, sosial keagamaan, lembaga sosial dan keagamaan, pemerintah dan pemerintah daerah ditetapkan sebesar 0,5% (nol koma lima persen) dengan mendapatkan keringanan dan/atau pengurangan terhadap pokok PKB sebesar 39,76% (tiga puluh sembilan koma tujuh puluh enam persen) ditambah opsen PKB 66% dari pokok PKB terutang. 5) Kepemilikan Kendaraan Bermotor didasarkan atas nama, nomor induk kependudukan, dan/atau alamat yang sama. d. Opsen PKB sejumlah 66% (enam puluh enam persen) dari pokok PKB terutang merupakan kewenangan Kabupaten/Kota. e. Tarif PKB sesuai dengan Peraturan Daerah Provinsi Bali tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah. f. Dasar pengenaan PKB sesuai dengan Peraturan Gubernur Bali tentang Penghitungan Dasar Pengenaan PKB dan BBNKB.
5.	Produk Pelayanan	a. Bukti Pembayaran Lunas PKB dan SWDKLLJ. b. Surat Tanda Kendaraan Bermotor (STNK) yang telah dibubuhi paraf dan stempel pengesahan.
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	a. 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. b. 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 penanggungjawab 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.



NO	KOMPONEN	URAIAN
7.	Dasar Hukum	a. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038); b. 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); c. 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); d. Undang-Undang Nomor 15 Tahun 2023 tentang Provinsi Bali (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 62, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6871); e. 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); f. Peraturan Pemerintah Nomor 35 Tahun 2023 tentang Ketentuan Umum Pajak Daerah dan Retribusi Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 85, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6881); g. Peraturan Presiden Nomor 5 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Kendaraan Bermotor (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 6), sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Presiden Nomor 4 Tahun 2025 tentang Perubahan Atas Peraturan Presiden Nomor 5 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Kendaraan Bermotor (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2025 Nomor 7); h. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615); i. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 16/PMK.010/2017 tentang Besar Santunan dan Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 279); j. Peraturan Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2021 tentang Registrasi dan Identifikasi Kendaraan Bermotor (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 476); k. Peraturan Daerah Provinsi Bali Nomor 1 Tahun 2024 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah (Lembaran Daerah Provinsi Bali Tahun 2024 Nomor 1, Tambahan Lembaran Daerah Provinsi Bali Nomor 1);



NO	KOMPONEN	URAIAN
		l. Peraturan Gubernur Bali Nomor 44 Tahun 2021 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik Pemerintah Provinsi Bali (Berita Daerah Provinsi Bali Tahun 2021 Nomor 44); m. 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 beberapa kali, terakhir dengan Peraturan Gubernur Bali Nomor 9 Tahun 2025 tentang Perubahan Kedua 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 2025 Nomor 12); n. 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 beberapa kali, terakhir dengan Peraturan Gubernur Bali Nomor 15 Tahun 2024 tentang Perubahan Ketiga Atas Peraturan Gubernur Nomor 72 Tahun 2022 tentang Pembentukan Unit Pelaksana Teknis di Lingkungan Pemerintah Provinsi Bali (Berita Daerah Provinsi Bali Tahun 2024 Nomor 15); o. Peraturan Gubernur Bali Nomor 20 Tahun 2024 tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Daerah Nomor 1 Tahun 2024 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah (Berita Daerah Provinsi Bali Tahun 2024 Nomor 20); p. Peraturan Gubernur Bali Nomor 30 Tahun 2024 tentang Pemberian Keringanan dan/ atau Pengurangan Terhadap Pokok Pajak Kendaraan Bermotor dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (Berita Daerah Provinsi Bali Tahun 2024 Nomor 30);
8.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	a. Gedung Kantor dengan fasilitas: 1) Ruang Tunggu ber-AC dan Informasi; 2) Papan Informasi; 3) Komputer dengan akses internet; 4) Printer dan scanner; 5) Mesin Fotocopy/sejenis; 6) Pesawat Telepon; 7) Ruang Menyusui; 8) Ruang bermain anak; 9) Ruang baca. b. Halaman parkir; c. Tempat Cek Fisik; d. Fasilitas yang meliputi: 1) Meja dan kursi Wajib Pajak; 2) Toilet; 3) Genset; 4) Akses untuk lansia, disabilitas dan wanita hamil; 5) Sarana pengatur masuk dan keluarnya wajib pajak sehingga tertib; 6) Layar monitor atau papan informasi yang memberikan informasi kepada wajib pajak tentang status proses pendaftaran, denah kantor (<i>Lay Out</i>), mekanisme dan prosedur, nama pejabat, besarnya biaya dan informasi lainnya.



NO	KOMPONEN	URAIAN
9.	Kompetensi Pelaksana	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 yang menangani Pengendalian); c. POLRI (Pengawasan Fungsional/Supervisi dari Direktorat Lalu Lintas); d. Jasa Raharja (Satuan Pengawasan Intern).
11.	Jumlah pelaksana	a. Bagian Cek Fisik: 1 orang (Polri) dan dibantu petugas lapangan. b. Bagian Formulir: 2 orang (Polri) dan dibantu petugas bagian register. c. Pokja Pendataan: 1 (satu) orang dari Bapenda d. Pendaftaran dan Penetapan: 1) Pendaftaran: 2 (dua) orang dari Polri dan Bapenda. 2) Penetapan: 2 (dua) orang dari Bapenda dan Jasa Raharja. e. Pembayaran dan Penyerahan: 1) Pembayaran: 3 (tiga) orang dari Bank. 2) Penyerahan: 2 (dua) orang dari Bapenda dan Polri.
12.	Jaminan pelayanan	a. Memberikan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan (durasi waktu, tarif dan kualitas pelayanan). b. Meningkatkan kinerja etika pelayanan publik. c. Menanggapi setiap konsultasi & pengaduan dalam waktu 2 x 24 jam. d. Menerima saran dan masukan. e. Menyediakan akses untuk lansia, disabilitas dan wanita hamil. f. Menyediakan area merokok.
13.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	a. Memberikan kepastian hukum tentang dokumen kendaraan bermotor. b. Memberikan kelancaran dalam pelayanan klaim asuransi maksimum 6 hari kerja. c. Memberikan keamanan dan kenyamanan di lingkungan KB Samsat. d. Bebas dari gangguan calo/perantara. e. Memberikan kepastian tarif PKB, BBNKB, SWDKLLJ dan PNPB.
14.	Evaluasi kinerja Pelaksana	a. Pertemuan rutin segenap anggota Samsat setiap 1 bulan sekali untuk evaluasi penyelenggaraan pelayanan. b. Supervisi secara berkala setahun 4 kali oleh Tim Teknis Samsat. c. Evaluasi oleh Tim Pembina Samsat Provinsi Bali setiap 6 bulan sekali. d. Melaporkan poin a, b, dan c ke atasan langsung masing-masing.



10. PERPANJANGAN STNK 5 (LIMA) TAHUN

SERVICE DELIVERY

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	a. Identitas diri: 1) Perorangan: Identitas diri yang sah (KTP, KITAS/KITAP) dan bagi yang berhalangan hadir secara langsung agar melampirkan Surat Kuasa bermeterai cukup; 2) Badan Hukum: Salinan Akte Pendirian, Keterangan Domisili, Surat Kuasa bermeterai cukup ditanda tangani oleh pimpinan dan dibubuhi cap Badan Hukum yang bersangkutan; 3) Instansi Pemerintah (termasuk BUMN dan BUMD): Surat Tugas/ Surat Kuasa bermeterai cukup dan ditanda tangani oleh pimpinan serta dibubuhi cap instansi yang bersangkutan. b. STNK Asli dan BPKB Asli; c. Bukti Pelunasan PKB/BBNKB tahun terakhir; d. Bukti hasil pemeriksaan cek fisik kendaraan bermotor. e. Berdasarkan Peraturan Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2021 tentang Registrasi dan Identifikasi Kendaraan Bermotor
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Wajib Pajak membawa kendaraan bermotor beserta dokumen kelengkapan Wajib Pajak menyerahkan dokumen kendaraan yang telah dilengkapi dengan blanko cek fisik Wajib Pajak menyerahkan bukti STNK dan bukti pembayaran TNKB ke loket cetak TNKB/plat Wajib Pajak menerima TNKB/Plat Wajib Pajak mendata kendaraannya ke bagian pajak pendataan Wajib Pajak membayar PNPB STNK dan TNKB di loket Bank Wajib Pajak menyerahkan bukti STNK dan bukti pembayaran TNKB ke loket cetak TNKB/plat Wajib Pajak membayar pajak kendaraan sesuai dengan nominal yang tertera di Lembar pengesahan ke loket pembayaran/ kasir. Wajib Pajak menerima STNK dan SSPD di loket penyerahan



NO	KOMPONEN	URAIAN
		Keterangan: - Wajib Pajak membawa kendaraan bermotor beserta dokumen kelengkapan ke bagian cek fisik untuk digesek dan diperiksa nomor rangka dan nomor mesin masing- masing 2 lembar. - Wajib Pajak menyerahkan dokumen kendaraan yang telah dilengkapi dengan blanko cek fisik ke bagian pendaftaran untuk di teliti. - Wajib Pajak mendaftarkan kendaraannya ke loket pendataan untuk menentukan jumlah kepemilikan kendaraan yang dimiliki. - Wajib Pajak membayar PNPB STNK dan TNKB di loket BRI - Wajib Pajak membayar pajak kendaraan sesuai dengan nominal yang tertera di SKPD ke loket pembayaran/kasir. - Wajib Pajak menerima STNK dan SSPD di loket penyerahan. - Wajib Pajak menyerahkan bukti STNK dan bukti pembayaran TNKB ke loket cetak TNKB/plat. - Wajib Pajak menerima TNKB/Plat.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	60 menit/berkas
4.	Biaya/Tarif	- Peraturan Pemerintah Nomor 60 Tahun 2016 tentang jenis dan tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak sebagai berikut: - Biaya STNK untuk: - Roda 2 dan Roda 3 = Rp. 100.000,- - Roda 4 / lebih = Rp. 200.000,- - Biaya TNKB untuk: - Roda 2 dan Roda 3 = Rp. 60.000,- - Roda 4 / lebih = Rp. 100.000,- - Biaya STCK untuk: - Roda 2 dan Roda 3 = Rp. 25.000,- - Roda 4/ lebih = Rp. 50.000,- - Biaya BPKB untuk: - Roda 2 dan Roda 3 = Rp. 225.000,- - Roda 4 / lebih = Rp. 375.000,- - Penerbitan Surat Mutasi Kendaraan Luar Daerah untuk: - Roda 2 dan Roda 3 = Rp. 150.000,- - Roda 4/ lebih = Rp. 250.000,- - Peraturan Menteri Keuangan Nomor 16/PMK.010/2017 Besar Santunan dan Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan sebagai berikut: - Sepeda Motor di bawah 50 cc, mobil ambulans, mobil jenazah dan mobil pemadam kebakaran (Rp.3.000,-) - Mobil Derek dan sejenisnya sebesar (Rp.23.000,-) - Sepeda Motor, sepeda kumbang dan scooter di atas 50cc sampai 250cc, dan kendaraan bermotor roda 3 (Rp.35.000,-) - Sepeda Motor di atas 250 cc (Rp.83.000,-) - Pick Up / mobil barang s/d 2.400 cc, sedan, jeep, dan mobil penumpang bukan mobil angkutan umum (Rp.143.000,-) - Mobil penumpang angkutan umum s/d 1.600 cc (Rp.73.000,-) - Bus dan mikrobus angkutan umum serta mobil penumpang angkutan umum lainnya di atas 1.600 cc (Rp.90.000,-) - Bus dan microbus bukan angkutan umum (Rp.153.000,-) - Truck, mobil tangki, mobil gandeng, mobil barang di atas 2.400 cc, truck container dan sejenisnya (Rp.163.000,-)



NO	KOMPONEN	URAIAN
		c. Tarif Pajak Kendaraan Bermotor (PKB): 1) Untuk kepemilikan dan/atau penguasaan kendaraan bermotor sampai dengan 200cc, ditetapkan sebesar 1,055% (satu koma nol lima puluh lima persen) dengan keringanan dan/atau pengurangan terhadap pokok PKB sebesar 14,35% (empat belas koma tiga puluh lima persen) ditambah opsen PKB 66% dari pokok PKB terutang; 2) Untuk kepemilikan dan/atau penguasaan kendaraan bermotor di atas 200cc, ditetapkan sebesar 1,2% (satu koma dua persen) dengan keringanan dan/atau pengurangan terhadap pokok PKB sebesar 12,15% (dua belas koma lima belas persen) ditambah opsen PKB 66% dari pokok PKB terutang. 3) Tarif PKB atas kepemilikan dan/atau penguasaan Kendaraan Bermotor yang digunakan untuk angkutan umum, angkutan karyawan, angkutan sekolah, ditetapkan sebesar 0,5% (nol koma lima persen) ditambah opsen PKB 66% dari pokok PKB terutang. 4) Tarif PKB atas kepemilikan dan/atau penguasaan Kendaraan Bermotor ambulans, pemadam kebakaran, sosial keagamaan, lembaga sosial dan keagamaan, pemerintah dan pemerintah daerah ditetapkan sebesar 0,5% (nol koma lima persen) dengan mendapatkan keringanan dan/atau pengurangan terhadap pokok PKB sebesar 39,76% (tiga puluh sembilan koma tujuh puluh enam persen) ditambah opsen PKB 66% dari pokok PKB terutang. 5) Kepemilikan Kendaraan Bermotor didasarkan atas nama, nomor induk kependudukan, dan/atau alamat yang sama. d. Opsen PKB sejumlah 66% (enam puluh enam persen) dari pokok PKB terutang merupakan kewenangan Kabupaten/ Kota. e. Tarif PKB sesuai dengan Peraturan Daerah Provinsi Bali tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah. f. Dasar pengenaan PKB sesuai dengan Peraturan Gubernur Bali tentang Penghitungan Dasar Pengenaan PKB dan BBNKB.
5.	Produk Pelayanan	a. Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK). b. Nomor Objek Pajak Daerah (NOPD). c. Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK). d. Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (TNKB). e. Bukti Pembayaran Lunas PKB /BBNKB dan SWDKLLJ.
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	a. 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. b. 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



NO	KOMPONEN	URAIAN
		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). c. 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	a. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038); b. 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); c. 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); d. Undang-Undang Nomor 15 Tahun 2023 tentang Provinsi Bali (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 62, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6871); e. 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); f. Peraturan Pemerintah Nomor 35 Tahun 2023 tentang Ketentuan Umum Pajak Daerah dan Retribusi Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 85, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6881); g. Peraturan Presiden Nomor 5 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Kendaraan Bermotor (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 6), sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Presiden Nomor 4 Tahun 2025 tentang Perubahan Atas Peraturan Presiden Nomor 5 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Kendaraan Bermotor (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2025 Nomor 7);



Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik (TTE).
Scan/Klik QR Code untuk informasi TTE.
Upload file pada <https://tte.komdigi.go.id/verifyPDF> untuk cek keaslian file.



NO	KOMPONEN	URAIAN
		h. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615); i. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 16/PMK.010/2017 tentang Besar Santunan dan Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 279); j. Peraturan Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2021 tentang Registrasi dan Identifikasi Kendaraan Bermotor (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 476); k. Peraturan Daerah Provinsi Bali Nomor 1 Tahun 2024 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah (Lembaran Daerah Provinsi Bali Tahun 2024 Nomor 1, Tambahan Lembaran Daerah Provinsi Bali Nomor 1); l. Peraturan Gubernur Bali Nomor 44 Tahun 2021 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik Pemerintah Provinsi Bali (Berita Daerah Provinsi Bali Tahun 2021 Nomor 44); m. 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 beberapa kali, terakhir dengan Peraturan Gubernur Bali Nomor 9 Tahun 2025 tentang Perubahan Kedua 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 2025 Nomor 12); n. 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 beberapa kali, terakhir dengan Peraturan Gubernur Bali Nomor 15 Tahun 2024 tentang Perubahan Ketiga Atas Peraturan Gubernur Nomor 72 Tahun 2022 tentang Pembentukan Unit Pelaksana Teknis di Lingkungan Pemerintah Provinsi Bali (Berita Daerah Provinsi Bali Tahun 2024 Nomor 15); o. Peraturan Gubernur Bali Nomor 20 Tahun 2024 tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Daerah Nomor 1 Tahun 2024 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah (Berita Daerah Provinsi Bali Tahun 2024 Nomor 20); p. Peraturan Gubernur Bali Nomor 30 Tahun 2024 tentang Pemberian Keringanan dan/ atau Pengurangan Terhadap Pokok Pajak Kendaraan Bermotor dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (Berita Daerah Provinsi Bali Tahun 2024 Nomor 30);



NO	KOMPONEN	URAIAN
8.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	a. Gedung Kantor dengan fasilitas: 1) Ruang Tunggu ber-AC dan Informasi; 2) Papan Informasi; 3) Komputer dengan akses internet; 4) Printer dan scanner; 5) Mesin Fotocopy/sejenis; 6) Pesawat Telepon; 7) Ruang Menyusui; 8) Ruang bermain anak; 9) Ruang baca. b. Halaman parkir;
9.	Kompetensi Pelaksana	c. Tempat Cek Fisik;
10.	Pengawasan Internal	d. Fasilitas yang meliputi: 1) Meja dan kursi Wajib Pajak; 2) Toilet; 3) Genset; 4) Akses untuk lansia, disabilitas dan wanita hamil; 5) Sarana pengatur masuk dan keluarnya wajib pajak sehingga tertib; 6) Layar monitor atau papan informasi yang memberikan informasi kepada wajib pajak tentang status proses pendaftaran, denah kantor (<i>Lay Out</i>), mekanisme dan prosedur, nama pejabat, besarnya biaya dan informasi lainnya. Petugas yang terlibat dalam proses pemberian/penyelesaian pelayanan, telah memiliki Surat Keputusan dari Pejabat yang berwenang.
11.	Jumlah pelaksana	Pengawasan oleh atasan langsung sesuai dengan tupoksi dan kewenangannya: a. Tim Teknis/Supervisi Samsat (Tim Pembina Samsat); b. Badan Pendapatan Daerah Provinsi Bali (Bidang yang menangani Pengendalian); c. POLRI (Pengawasan Fungsional/Supervisi dari Direktorat Lalu Lintas); d. Jasa Raharja (Satuan Pengawasan Intern). a. Bagian Cek Fisik: 1 orang (Polri) dan dibantu petugas lapangan. b. Bagian Formulir: 2 orang (Polri) dan dibantu petugas bagian register. c. Pokja Pendataan: 1 (satu) orang dari Bapenda d. Pendaftaran dan Penetapan: 1) Pendaftaran: 2 (dua) orang dari Polri dan Bapenda. 2) Penetapan: 2 (dua) orang dari Bapenda dan Jasa Raharja. e. Pembayaran dan Penyerahan: 1) Pembayaran: 3 (tiga) orang dari Bank. 2) Penyerahan: 2 (dua) orang dari Bapenda dan Polri.



NO	KOMPONEN	URAIAN
12.	Jaminan pelayanan	a. Memberikan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan (durasi waktu, tarif dan kualitas pelayanan). b. Meningkatkan kinerja etika pelayanan publik. c. Menanggapi setiap konsultasi & pengaduan dalam waktu 2 x 24 jam. d. Menerima saran dan masukan. e. Menyediakan akses untuk lansia, disabilitas dan wanita hamil. f. Menyediakan area merokok.
13.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	a. Memberikan kepastian hukum tentang dokumen kendaraan bermotor. b. Memberikan kelancaran dalam pelayanan klaim asuransi maksimum 6 hari kerja. c. Memberikan keamanan dan kenyamanan di lingkungan KB Samsat. d. Bebas dari gangguan calo/perantara. e. Memberikan kepastian tarif PKB, BBNKB, SWDKLLJ dan PNBP.
14.	Evaluasi kinerja Pelaksana	a. Pertemuan rutin segenap anggota Samsat setiap 1 bulan sekali untuk evaluasi penyelenggaraan pelayanan. b. Supervisi secara berkala setahun 4 kali oleh Tim Teknis Samsat. c. Evaluasi oleh Tim Pembina Samsat Provinsi Bali setiap 6 bulan sekali. d. Melaporkan poin a, b, dan c ke atasan langsung masing-masing.



11. PENDAFTARAN GANTI WARNA KENDARAAN BERMOTOR

SERVICE DELIVERY

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	a. Identitas diri: 1) Perorangan: Identitas diri yang sah (KTP, KITAS/KITAP) dan bagi yang berhalangan hadir secara langsung agar melampirkan Surat Kuasa bermeterai cukup; 2) Badan Hukum: Salinan Akte Pendirian, Keterangan Domisili, Surat Kuasa bermeterai cukup ditanda tangani oleh pimpinan dan dibubuhi cap Badan Hukum yang bersangkutan; 3) Instansi Pemerintah (termasuk BUMN dan BUMD): Surat Tugas/ Surat Kuasa bermeterai cukup dan ditanda tangani oleh pimpinan serta dibubuhi cap instansi yang bersangkutan. b. STNK Asli dan BPKB Asli; c. Bukti pembayaran atau keterangan Lunas Pajak; d. Bukti hasil pemeriksaan cek fisik kendaraan bermotor. e. Surat Keterangan dari Bengkel/Karoseri yang merubah warna. f. Berdasarkan Peraturan Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2021 tentang Registrasi dan Identifikasi Kendaraan Bermotor.
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	



NO	KOMPONEN	URAIAN
		Keterangan: - Wajib Pajak membawa kendaraan bermotor beserta dokumen kelengkapan ke bagian cek fisik untuk digesek dan diperiksa nomor rangka dan nomor mesin masing- masing 2 lembar. - Wajib Pajak menyerahkan dokumen kendaraan yang telah dilengkapi dengan blanko cek fisik ke bagian pendaftaran untuk di teliti. - Wajib Pajak membayar PNPB BPKB di loket BRI. - Wajib Pajak mendaftarkan kendaraannya ke loket pendaftaran untuk menentukan jumlah kepemilikan kendaraan yang dimiliki. - Wajib Pajak membayar PNPB STNK dan TNKB di loket BRI. - Wajib Pajak membayar pajak kendaraan sesuai dengan nominal yang tertera di SKPD ke loket pembayaran/kasir. - Wajib Pajak menerima STNK dan SSPD di loket penyerahan.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	60 menit/berkas
4.	Biaya/Tarif	- Peraturan Pemerintah Nomor 60 Tahun 2016 tentang jenis dan tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak sebagai berikut: - Biaya STNK untuk: - Roda 2 dan Roda 3 = Rp. 100.000,- - Roda 4 / lebih = Rp. 200.000,- - Biaya TNKB untuk: - Roda 2 dan Roda 3 = Rp. 60.000,- - Roda 4 / lebih = Rp. 100.000,- - Biaya STCK untuk: - Roda 2 dan Roda 3 = Rp. 25.000,- - Roda 4/ lebih = Rp. 50.000,- - Biaya BPKB untuk: - Roda 2 dan Roda 3 = Rp. 225.000,- - Roda 4 / lebih = Rp. 375.000,- - Penerbitan Surat Mutasi Kendaraan Luar Daerah untuk: - Roda 2 dan Roda 3 = Rp. 150.000,- - Roda 4/ lebih = Rp. 250.000,- - Peraturan Menteri Keuangan Nomor 16/PMK.010/2017 tentang Besar Santunan dan Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan sebagai berikut: - Sepeda Motor di bawah 50 cc, mobil ambulans, mobil jenazah dan mobil pemadam kebakaran (Rp.3.000,-) - Mobil Derek dan sejenisnya sebesar (Rp.23.000,-) - Sepeda Motor, sepeda kumbang dan scooter di atas 50cc sampai 250cc, dan kendaraan bermotor roda 3 (Rp.35.000,-) - Sepeda Motor di atas 250 cc (Rp.83.000,-) - Pick Up / mobil barang s/d 2.400 cc, sedan, jeep, dan mobil penumpang bukan mobil angkutan umum (Rp.143.000,-) - Mobil penumpang angkutan umum s/d 1.600 cc (Rp.73.000,-) - Bus dan mikrobus angkutan umum serta mobil penumpang angkutan umum lainnya di atas 1.600 cc (Rp.90.000,-) - Bus dan microbus bukan angkutan umum (Rp.153.000,-) - Truck, mobil tangki, mobil gandeng, mobil barang di atas 2.400 cc, truck container dan sejenisnya (Rp.163.000,-)



NO	KOMPONEN	URAIAN
		c. Tarif Pajak Kendaraan Bermotor (PKB): 1) Untuk kepemilikan dan/atau penguasaan kendaraan bermotor sampai dengan 200cc, ditetapkan sebesar 1,055% (satu koma nol lima puluh lima persen) dengan keringanan dan/atau pengurangan terhadap pokok PKB sebesar 14,35% (empat belas koma tiga puluh lima persen) ditambah opsen PKB 66% dari pokok PKB terutang; 2) Untuk kepemilikan dan/atau penguasaan kendaraan bermotor di atas 200cc, ditetapkan sebesar 1,2% (satu koma dua persen) dengan keringanan dan/atau pengurangan terhadap pokok PKB sebesar 12,15% (dua belas koma lima belas persen) ditambah opsen PKB 66% dari pokok PKB terutang. 3) Tarif PKB atas kepemilikan dan/atau penguasaan Kendaraan Bermotor yang digunakan untuk angkutan umum, angkutan karyawan, angkutan sekolah, ditetapkan sebesar 0,5% (nol koma lima persen) ditambah opsen PKB 66% dari pokok PKB terutang. 4) Tarif PKB atas kepemilikan dan/atau penguasaan Kendaraan Bermotor ambulans, pemadam kebakaran, sosial keagamaan, lembaga sosial dan keagamaan, pemerintah dan pemerintah daerah ditetapkan sebesar 0,5% (nol koma lima persen) dengan mendapatkan keringanan dan/atau pengurangan terhadap pokok PKB sebesar 39,76% (tiga puluh sembilan koma tujuh puluh enam persen) ditambah opsen PKB 66% dari pokok PKB terutang. 5) Kepemilikan Kendaraan Bermotor didasarkan atas nama, nomor induk kependudukan, dan/atau alamat yang sama. d. Opsen PKB sejumlah 66% (enam puluh enam persen) dari pokok PKB terutang merupakan kewenangan Kabupaten/Kota. e. Tarif PKB sesuai dengan Peraturan Daerah Provinsi Bali tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah. f. Dasar pengenaan PKB sesuai dengan Peraturan Gubernur Bali tentang Penghitungan Dasar Pengenaan PKB dan BBNKB.
5.	Produk Pelayanan	a. Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK). b. Nomor Objek Pajak Daerah (NOPD). c. Nomor Pokok Wajib Pajak Daerah (NPWPD). d. Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (TNKB). e. Bukti Pembayaran Lunas PKB/BBNKB dan SWDKLLJ. f. Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB).
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	a. 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. b. 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-



NO	KOMPONEN	URAIAN
		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). c. 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	a. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038); b. 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); c. 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); d. Undang-Undang Nomor 15 Tahun 2023 tentang Provinsi Bali (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 62, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6871); e. 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); f. Peraturan Pemerintah Nomor 35 Tahun 2023 tentang Ketentuan Umum Pajak Daerah dan Retribusi Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 85, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6881); g. Peraturan Presiden Nomor 5 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Kendaraan Bermotor (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 6), sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Presiden Nomor 4 Tahun 2025 tentang Perubahan Atas Peraturan Presiden Nomor 5 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Kendaraan Bermotor (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2025 Nomor 7); h. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);



NO	KOMPONEN	URAIAN
		i. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 16/PMK.010/2017 tentang Besar Santunan dan Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 279); j. Peraturan Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2021 tentang Registrasi dan Identifikasi Kendaraan Bermotor (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 476); k. Peraturan Daerah Provinsi Bali Nomor 1 Tahun 2024 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah (Lembaran Daerah Provinsi Bali Tahun 2024 Nomor 1, Tambahan Lembaran Daerah Provinsi Bali Nomor 1); l. Peraturan Gubernur Bali Nomor 44 Tahun 2021 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik Pemerintah Provinsi Bali (Berita Daerah Provinsi Bali Tahun 2021 Nomor 44); m. 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 beberapa kali, terakhir dengan Peraturan Gubernur Bali Nomor 9 Tahun 2025 tentang Perubahan Kedua 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 2025 Nomor 12); n. 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 beberapa kali, terakhir dengan Peraturan Gubernur Bali Nomor 15 Tahun 2024 tentang Perubahan Ketiga Atas Peraturan Gubernur Nomor 72 Tahun 2022 tentang Pembentukan Unit Pelaksana Teknis di Lingkungan Pemerintah Provinsi Bali (Berita Daerah Provinsi Bali Tahun 2024 Nomor 15); o. Peraturan Gubernur Bali Nomor 20 Tahun 2024 tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Daerah Nomor 1 Tahun 2024 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah (Berita Daerah Provinsi Bali Tahun 2024 Nomor 20); p. Peraturan Gubernur Bali Nomor 30 Tahun 2024 tentang Pemberian Keringanan dan/ atau Pengurangan Terhadap Pokok Pajak Kendaraan Bermotor dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (Berita Daerah Provinsi Bali Tahun 2024 Nomor 30);
8.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	a. Gedung Kantor dengan fasilitas: 1) Ruang Tunggu ber-AC dan Informasi; 2) Papan Informasi; 3) Komputer dengan akses internet; 4) Printer dan scanner; 5) Mesin Fotocopy/sejenis; 6) Pesawat Telepon; 7) Ruang Menyusui; 8) Ruang bermain anak; 9) Ruang baca.



NO	KOMPONEN	URAIAN
		b. Halaman parkir; c. Tempat Cek Fisik; d. Fasilitas yang meliputi: 1) Meja dan kursi Wajib Pajak; 2) Toilet; 3) Genset; 4) Akses untuk lansia, disabilitas dan wanita hamil; 5) Sarana pengatur masuk dan keluarnya wajib pajak sehingga tertib; 6) Layar monitor atau papan informasi yang memberikan informasi kepada wajib pajak tentang status proses pendaftaran, denah kantor (<i>Lay Out</i>), mekanisme dan prosedur, nama pejabat, besarnya biaya dan informasi lainnya.
9.	Kompetensi Pelaksana	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 yang menangani Pengendalian); c. POLRI (Pengawasan Fungsional/Supervisi dari Direktorat Lalu Lintas); d. Jasa Raharja (Satuan Pengawasan Intern).
11.	Jumlah pelaksana	a. Bagian Cek Fisik: 1 orang (Polri) dan dibantu petugas lapangan. b. Bagian Formulir: 2 orang (Polri) dan dibantu petugas bagian register. c. Pokja Pendataan: 1 (satu) orang dari Bapenda d. Pendaftaran dan Penetapan: 1) Pendaftaran: 2 (dua) orang dari Polri dan Bapenda. 2) Penetapan: 2 (dua) orang dari Bapenda dan Jasa Raharja. e. Pembayaran dan Penyerahan: 1) Pembayaran: 3 (tiga) orang dari Bank. 2) Penyerahan: 2 (dua) orang dari Bapenda dan Polri.
12.	Jaminan pelayanan	a. Memberikan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan (durasi waktu, tarif dan kualitas pelayanan). b. Meningkatkan kinerja etika pelayanan publik. c. Menanggapi setiap konsultasi & pengaduan dalam waktu 2 x 24 jam. d. Menerima saran dan masukan. e. Menyediakan akses untuk lansia, disabilitas dan wanita hamil. f. Menyediakan area merokok.



NO	KOMPONEN	URAIAN
13.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	a. Memberikan kepastian hukum tentang dokumen kendaraan bermotor. b. Memberikan kelancaran dalam pelayanan klaim asuransi maksimum 6 hari kerja. c. Memberikan keamanan dan kenyamanan di lingkungan KB Samsat. d. Bebas dari gangguan calo/perantara. e. Memberikan kepastian tarif PKB, BBNKB, SWDKLLJ dan PNPB.
14.	Evaluasi kinerja Pelaksana	a. Pertemuan rutin segenap anggota Samsat setiap 1 bulan sekali untuk evaluasi penyelenggaraan pelayanan. b. Supervisi secara berkala setahun 4 kali oleh Tim Teknis Samsat. c. Evaluasi oleh Tim Pembina Samsat Provinsi Bali setiap 6 bulan sekali. d. Melaporkan poin a, b, dan c ke atasan langsung masing-masing.



12. PENDAFTARAN RUBAH SIFAT KENDARAAN BERMOTOR

SERVICE DELIVERY

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	a. Identitas diri: 1) Perorangan: Identitas diri yang sah (KTP, KITAS/KITAP) dan bagi yang berhalangan hadir secara langsung agar melampirkan Surat Kuasa bermeterai cukup; 2) Badan Hukum: Salinan Akte Pendirian, Keterangan Domisili, Surat Kuasa bermeterai cukup ditanda tangani oleh pimpinan dan dibubuhi cap Badan Hukum yang bersangkutan; 3) Instansi Pemerintah (termasuk BUMN dan BUMD): Surat Tugas/ Surat Kuasa bermeterai cukup dan ditanda tangani oleh pimpinan serta dibubuhi cap instansi yang bersangkutan. b. STNK dan BPKB Asli; c. Bukti Pelunasan PKB/BBNKB tahun terakhir; d. Bukti hasil pemeriksaan cek fisik kendaraan bermotor; e. Surat Keterangan Rubah Sifat dari Dinas Perhubungan; f. Surat Rekomendasi Dirlantas Polda Bali; g. Dokumen lain yang berkaitan dengan proses rubah sifat. h. Berdasarkan Peraturan Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2021 tentang Registrasi dan Identifikasi Kendaraan Bermotor.
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<pre>graph TD; A([Wajib Pajak membawa kendaraan bermotor beserta dokumen kelengkapan (faktur dan berkas pendukung)]) --> B[Wajib Pajak menyerahkan dokumen kendaraan yang telah dilengkapi dengan blanko cek fisik]; B --> C[Wajib Pajak membayar PNPB BPKB di loket Bank.]; B --> D[Wajib Pajak membayar PNPB STNK dan TNKB di loket Bank.]; C --> E[Wajib Pajak mendaftarkannya ke bagian pajak pendataan]; D --> F[Wajib Pajak membayar pajak kendaraan sesuai dengan nominal yang tertera di SKPD ke loket pembayaran/kasir]; E --> G([Wajib Pajak menerima STNK dan SSPD di loket penyerahan.]); F --> G;</pre>



NO	KOMPONEN	URAIAN
		Keterangan: - Wajib Pajak 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. - Wajib Pajak menyerahkan dokumen kendaraan yang telah dilengkapi dengan blanko cek fisik ke bagian pendaftaran untuk di teliti. - Wajib Pajak membayar PNPB BPKB di loket BRI. - Wajib Pajak mendaftarkan kendaraannya ke loket pendataan untuk menentukan jumlah kepemilikan kendaraan yang dimiliki. - Wajib Pajak membayar PNPB STNK dan TNKB di loket BRI. - Wajib Pajak membayar pajak kendaraan sesuai dengan nominal yang tertera di SKPD ke loket pembayaran/kasir. - Wajib Pajak menerima STNK dan SSPD di loket penyerahan.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	60 menit/berkas
4.	Biaya/Tarif	- Peraturan Pemerintah Nomor 60 Tahun 2016 tentang jenis dan tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak sebagai berikut: - Biaya STNK untuk : - Roda 2 dan Roda 3 = Rp. 100.000,- - Roda 4 / lebih = Rp. 200.000,- - Biaya TNKB untuk : - Roda 2 dan Roda 3 = Rp. 60.000,- - Roda 4 / lebih = Rp. 100.000,- - Biaya STCK untuk : - Roda 2 dan Roda 3 = Rp. 25.000,- - Roda 4/ lebih = Rp. 50.000,- - Biaya BPKB untuk : - Roda 2 dan Roda 3 = Rp. 225.000,- - Roda 4 / lebih = Rp. 375.000,- - Penerbitan Surat Mutasi Kendaraan Luar Daerah untuk : - Roda 2 dan Roda 3 = Rp. 150.000,- - Roda 4/ lebih = Rp. 250.000,- - Peraturan Menteri Keuangan Nomor 16/PMK.010/2017 tentang Besar Santunan dan Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan sebagai berikut: - Sepeda Motor di bawah 50 cc, mobil ambulans, mobil jenazah dan mobil pemadam kebakaran (Rp.3.000,-) - Mobil Derek dan sejenisnya sebesar (Rp.23.000,-) - Sepeda Motor, sepeda kumbang dan scooter di atas 50cc sampai 250cc, dan kendaraan bermotor roda 3 (Rp.35.000,-) - Sepeda Motor di atas 250 cc (Rp.83.000,-) - Pick Up / mobil barang s/d 2.400 cc, sedan, jeep, dan mobil penumpang bukan mobil angkutan umum (Rp.143.000,-) - Mobil penumpang angkutan umum s/d 1.600 cc (Rp.73.000,-) - Bus dan mikrobus angkutan umum serta mobil penumpang angkutan umum lainnya di atas 1.600 cc (Rp.90.000,-) - Bus dan mikrobus bukan angkutan umum (Rp.153.000,-) - Truck, mobil tangki, mobil gandeng, mobil barang di atas 2.400 cc, truck container dan sejenisnya (Rp.163.000,-)



NO	KOMPONEN	URAIAN
		c. Tarif Pajak Kendaraan Bermotor (PKB): 1) Untuk kepemilikan dan/atau penguasaan kendaraan bermotor sampai dengan 200cc, ditetapkan sebesar 1,055% (satu koma nol lima puluh lima persen) dengan keringanan dan/atau pengurangan terhadap pokok PKB sebesar 14,35% (empat belas koma tiga puluh lima persen) ditambah opsen PKB 66% dari pokok PKB terutang; 2) Untuk kepemilikan dan/atau penguasaan kendaraan bermotor di atas 200cc, ditetapkan sebesar 1,2% (satu koma dua persen) dengan keringanan dan/atau pengurangan terhadap pokok PKB sebesar 12,15% (dua belas koma lima belas persen) ditambah opsen PKB 66% dari pokok PKB terutang. 3) Tarif PKB atas kepemilikan dan/atau penguasaan Kendaraan Bermotor yang digunakan untuk angkutan umum, angkutan karyawan, angkutan sekolah, ditetapkan sebesar 0,5% (nol koma lima persen) ditambah opsen PKB 66% dari pokok PKB terutang. 4) Tarif PKB atas kepemilikan dan/atau penguasaan Kendaraan Bermotor ambulans, pemadam kebakaran, sosial keagamaan, lembaga sosial dan keagamaan, pemerintah dan pemerintah daerah ditetapkan sebesar 0,5% (nol koma lima persen) dengan mendapatkan keringanan dan/atau pengurangan terhadap pokok PKB sebesar 39,76% (tiga puluh sembilan koma tujuh puluh enam persen) ditambah opsen PKB 66% dari pokok PKB terutang. 5) Kepemilikan Kendaraan Bermotor didasarkan atas nama, nomor induk kependudukan, dan/atau alamat yang sama. d. Opsen PKB sejumlah 66% (enam puluh enam persen) dari pokok PKB terutang merupakan kewenangan Kabupaten/ Kota. e. Tarif PKB sesuai dengan Peraturan Daerah Provinsi Bali tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah. f. Dasar pengenaan PKB sesuai dengan Peraturan Gubernur Bali tentang Penghitungan Dasar Pengenaan PKB dan BBNKB.
5.	Produk Pelayanan	a. Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK). b. Nomor Objek Pajak Daerah (NOPD). c. Nomor Pokok Wajib Pajak Daerah (NPWPD) d. Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (TNKB). e. Buku Kepemilikan Kendaraan Bermotor (BPKB). f. Bukti Pembayaran Lunas PKB/BBNKB dan SWDKLLJ.
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	a. 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. b. 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



NO	KOMPONEN	URAIAN
		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). c. 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	a. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038); b. 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); c. 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); d. Undang-Undang Nomor 15 Tahun 2023 tentang Provinsi Bali (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 62, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6871); e. 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); f. Peraturan Pemerintah Nomor 35 Tahun 2023 tentang Ketentuan Umum Pajak Daerah dan Retribusi Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 85, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6881); g. Peraturan Presiden Nomor 5 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Kendaraan Bermotor (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 6), sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Presiden Nomor 4 Tahun 2025 tentang Perubahan Atas Peraturan Presiden Nomor 5 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Kendaraan Bermotor (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2025 Nomor 7);



NO	KOMPONEN	URAIAN
		h. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615); i. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 16/PMK.010/2017 tentang Besar Santunan dan Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 279); j. Peraturan Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2021 tentang Registrasi dan Identifikasi Kendaraan Bermotor (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 476); k. Peraturan Daerah Provinsi Bali Nomor 1 Tahun 2024 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah (Lembaran Daerah Provinsi Bali Tahun 2024 Nomor 1, Tambahan Lembaran Daerah Provinsi Bali Nomor 1); l. Peraturan Gubernur Bali Nomor 44 Tahun 2021 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik Pemerintah Provinsi Bali (Berita Daerah Provinsi Bali Tahun 2021 Nomor 44); m. 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 beberapa kali, terakhir dengan Peraturan Gubernur Bali Nomor 9 Tahun 2025 tentang Perubahan Kedua 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 2025 Nomor 12); n. 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 beberapa kali, terakhir dengan Peraturan Gubernur Bali Nomor 15 Tahun 2024 tentang Perubahan Ketiga Atas Peraturan Gubernur Nomor 72 Tahun 2022 tentang Pembentukan Unit Pelaksana Teknis di Lingkungan Pemerintah Provinsi Bali (Berita Daerah Provinsi Bali Tahun 2024 Nomor 15); o. Peraturan Gubernur Bali Nomor 20 Tahun 2024 tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Daerah Nomor 1 Tahun 2024 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah (Berita Daerah Provinsi Bali Tahun 2024 Nomor 20); p. Peraturan Gubernur Bali Nomor 30 Tahun 2024 tentang Pemberian Keringanan dan/ atau Pengurangan Terhadap Pokok Pajak Kendaraan Bermotor dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (Berita Daerah Provinsi Bali Tahun 2024 Nomor 30);
8.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	a. Gedung Kantor dengan fasilitas: 1) Ruang Tunggu ber-AC dan Informasi; 2) Papan Informasi; 3) Komputer dengan akses internet; 4) Printer dan scanner; 5) Mesin Fotocopy/sejenis; 6) Pesawat Telepon; 7) Ruang Menyusui; 8) Ruang bermain anak; 9) Ruang baca.



NO	KOMPONEN	URAIAN
		b. Halaman parkir; c. Tempat Cek Fisik; d. Fasilitas yang meliputi: 1) Meja dan kursi Wajib Pajak; 2) Toilet; 3) Genset; 4) Akses untuk lansia, disabilitas dan wanita hamil; 5) Sarana pengatur masuk dan keluarnya wajib pajak sehingga tertib; 6) Layar monitor atau papan informasi yang memberikan informasi kepada wajib pajak tentang status proses pendaftaran, denah kantor (<i>Lay Out</i>), mekanisme dan prosedur, nama pejabat, besarnya biaya dan informasi lainnya.
9.	Kompetensi Pelaksana	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 yang menangani Pengendalian); c. POLRI (Pengawasan Fungsional/Supervisi dari Direktorat Lalu Lintas); d. Jasa Raharja (Satuan Pengawasan Intern).
11.	Jumlah pelaksana	a. Bagian Cek Fisik: 1 orang (Polri) dan dibantu 3 petugas lapangan. b. Bagian Formulir: 2 orang (Polri) dan dibantu 1 orang petugas bagian register. c. Pendaftaran dan Penetapan: 1) Pendaftaran: 2 orang dari Polridan Bapenda. 2) Penetapan: 2 orang dari Bapenda dan Jasa Raharja. d. Pembayaran dan Penyerahan: 1) Pembayaran: 1 orang dari Bank. 2) Penyerahan: 2 orang dari Bapenda dan Polri.
12.	Jaminan pelayanan	a. Memberikan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan (durasi waktu, tarif dan kualitas pelayanan). b. Meningkatkan kinerja etika pelayanan publik. c. Menanggapi setiap konsultasi & pengaduan dalam waktu 2 x 24 jam. d. Menerima saran dan masukan. e. Menyediakan akses untuk lansia, disabilitas dan wanita hamil. f. Menyediakan area merokok.



NO	KOMPONEN	URAIAN
13.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	a. Memberikan kepastian hukum tentang dokumen kendaraan bermotor. b. Memberikan kelancaran dalam pelayanan klaim asuransi maksimum 6 hari kerja. c. Memberikan keamanan dan kenyamanan di lingkungan KB Samsat. d. Bebas dari gangguan calo/perantara. e. Memberikan kepastian tarif PKB, BBNKB, SWDKLLJ dan PNBP.
14.	Evaluasi kinerja Pelaksana	a. Pertemuan rutin segenap anggota Samsat setiap 1 bulan sekali untuk evaluasi penyelenggaraan pelayanan. b. Supervisi secara berkala setahun 4 kali oleh Tim Teknis Samsat. c. Evaluasi oleh Tim Pembina Samsat Provinsi Bali setiap 6 bulan sekali. d. Melaporkan poin a, b, dan c ke atasan langsung masing-masing.



Balai Besar
Sertifikasi
Elektronik

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik (TTE).
Scan/Klik QR Code untuk informasi TTE.
Upload file pada <https://tte.komdigi.go.id/verifyPDF> untuk cek keaslian file.



13. PENDAFTARAN GANTI NAMA KENDARAAN BERMOTOR

SERVICE DELIVERY

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	a. Identitas diri: 1) Perorangan: Identitas diri yang sah (KTP, KITAS/KITAP) dan bagi yang berhalangan hadir secara langsung agar melampirkan Surat Kuasa bermeterai cukup; 2) Badan Hukum: Salinan Akte Pendirian, Keterangan Domisili, Surat Kuasa bermeterai cukup ditanda tangani oleh pimpinan dan dibubuhi cap Badan Hukum yang bersangkutan; 3) Instansi Pemerintah (termasuk BUMN dan BUMD): Surat Tugas/ Surat Kuasa bermeterai cukup dan ditanda tangani oleh pimpinan serta dibubuhi cap instansi yang bersangkutan. b. STNK dan BPKB Asli; c. Bukti Pelunasan PKB/BBNKB tahun terakhir; d. Bukti hasil pemeriksaan cek fisik kendaraan bermotor. e. Berdasarkan Peraturan Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2021 tentang Registrasi dan Identifikasi Kendaraan Bermotor
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<pre>graph TD; A([Wajib Pajak membawa kendaraan bermotor beserta dokumen kelengkapan]) --> B[Wajib Pajak menyerahkan dokumen kendaraan yang telah dilengkapi dengan blanko cek fisik]; B --> C[Wajib Pajak membayar PNPB BPKB di loket Bank]; C --> D[Wajib Pajak membayar pajak kendaraan sesuai dengan nominal yang tertera di Lebar Pengesahan ke loket pembayaran/kasir]; D --> E([Wajib Pajak menerima STNK dan SSPD di loket penyerahan]); E --> F[Wajib Pajak mendaftarkan kendaraannya ke bagian pajak pendataan]; F --> C;</pre>



NO	KOMPONEN	URAIAN
		Keterangan: - Wajib Pajak membawa kendaraan bermotor beserta dokumen kelengkapan ke bagian cek fisik untuk digesek dan diperiksa nomor rangka dan nomor mesin masing- masing 2 lembar. - Wajib Pajak menyerahkan dokumen kendaraan yang telah dilengkapi dengan blanko cek fisik ke bagian pendaftaran untuk di teliti. - Wajib Pajak membayar PNPB BPKB di loket BRI. - Wajib Pajak mendata kendaraannya ke loket pendataan untuk menentukan jumlah kepemilikan kendaraan yang dimiliki. - Wajib Pajak membayar PNPB STNK dan TNKB di loket BRI. - Wajib Pajak membayar pajak kendaraan sesuai dengan nominal yang tertera di SKPD ke loket pembayaran/kasir. - Wajib Pajak menerima STNK dan SSPD di loket penyerahan.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	60 menit/berkas
4.	Biaya/Tarif	- Peraturan Pemerintah Nomor 60 Tahun 2016 tentang jenis dan tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak sebagai berikut: - Biaya STNK untuk: - Roda 2 dan Roda 3 = Rp. 100.000,- - Roda 4 / lebih = Rp. 200.000,- - Biaya TNKB untuk: - Roda 2 dan Roda 3 = Rp. 60.000,- - Roda 4 / lebih = Rp. 100.000,- - Biaya STCK untuk: - Roda 2 dan Roda 3 = Rp. 25.000,- - Roda 4/ lebih = Rp. 50.000,- - Biaya BPKB untuk: - Roda 2 dan Roda 3 = Rp. 225.000,- - Roda 4 / lebih = Rp. 375.000,- - Penerbitan Surat Mutasi Kendaraan Luar Daerah untuk: - Roda 2 dan Roda 3 = Rp. 150.000,- - Roda 4/ lebih = Rp. 250.000,- - Peraturan Menteri Keuangan Nomor 16/PMK.010/2017 tentang Besar Santunan dan Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan sebagai berikut: - Sepeda Motor di bawah 50 cc, mobil ambulans, mobil jenazah dan mobil pemadam kebakaran (Rp.3.000,-) - Mobil Derek dan sejenisnya sebesar (Rp.23.000,-) - Sepeda Motor, sepeda kumbang dan scooter di atas 50cc sampai 250cc, dan kendaraan bermotor roda 3 (Rp.35.000,-) - Sepeda Motor di atas 250 cc (Rp.83.000,-) - Pick Up / mobil barang s/d 2.400 cc, sedan, jeep, dan mobil penumpang bukan mobil angkutan umum (Rp.143.000,-) - Mobil penumpang angkutan umum s/d 1.600 cc (Rp.73.000,-) - Bus dan mikrobus angkutan umum serta mobil penumpang angkutan umum lainnya di atas 1.600 cc (Rp.90.000,-) - Bus dan mikrobus bukan angkutan umum (Rp.153.000,-) - Truck, mobil tangki, mobil gandeng, mobil barang di atas 2.400 cc, truck container dan sejenisnya (Rp.163.000,-)



NO	KOMPONEN	URAIAN
		c. Tarif Pajak Kendaraan Bermotor (PKB): 1) Untuk kepemilikan dan/atau penguasaan kendaraan bermotor sampai dengan 200cc, ditetapkan sebesar 1,055% (satu koma nol lima puluh lima persen) dengan keringanan dan/atau pengurangan terhadap pokok PKB sebesar 14,35% (empat belas koma tiga puluh lima persen) ditambah opsen PKB 66% dari pokok PKB terutang; 2) Untuk kepemilikan dan/atau penguasaan kendaraan bermotor di atas 200cc, ditetapkan sebesar 1,2% (satu koma dua persen) dengan keringanan dan/atau pengurangan terhadap pokok PKB sebesar 12,15% (dua belas koma lima belas persen) ditambah opsen PKB 66% dari pokok PKB terutang. 3) Tarif PKB atas kepemilikan dan/atau penguasaan Kendaraan Bermotor yang digunakan untuk angkutan umum, angkutan karyawan, angkutan sekolah, ditetapkan sebesar 0,5% (nol koma lima persen) ditambah opsen PKB 66% dari pokok PKB terutang. 4) Tarif PKB atas kepemilikan dan/atau penguasaan Kendaraan Bermotor ambulans, pemadam kebakaran, sosial keagamaan, lembaga sosial dan keagamaan, pemerintah dan pemerintah daerah ditetapkan sebesar 0,5% (nol koma lima persen) dengan mendapatkan keringanan dan/atau pengurangan terhadap pokok PKB sebesar 39,76% (tiga puluh sembilan koma tujuh puluh enam persen) ditambah opsen PKB 66% dari pokok PKB terutang. 5) Kepemilikan Kendaraan Bermotor didasarkan atas nama, nomor induk kependudukan, dan/atau alamat yang sama. d. Opsen PKB sejumlah 66% (enam puluh enam persen) dari pokok PKB terutang merupakan kewenangan Kabupaten/Kota. e. Tarif PKB sesuai dengan Peraturan Daerah Provinsi Bali tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah. f. Dasar pengenaan PKB sesuai dengan Peraturan Gubernur Bali tentang Penghitungan Dasar Pengenaan PKB dan BBNKB.
5.	Produk Pelayanan	a. Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK). b. Nomor Objek Pajak Daerah (NOPD). c. Nomor Pokok Wajib Pajak Daerah (NPWPD). d. Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (TNKB). e. Buku Kepemilikan Kendaraan Bermotor (BPKB). f. Bukti Pembayaran Lunas PKB dan SWDKLLJ.
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	a. 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. b. 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



NO	KOMPONEN	URAIAN
		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). c. 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	a. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038); b. 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); c. 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); d. Undang-Undang Nomor 15 Tahun 2023 tentang Provinsi Bali (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 62, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6871); e. 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); f. Peraturan Pemerintah Nomor 35 Tahun 2023 tentang Ketentuan Umum Pajak Daerah dan Retribusi Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 85, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6881); g. Peraturan Presiden Nomor 5 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Kendaraan Bermotor (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 6), sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Presiden Nomor 4 Tahun 2025 tentang Perubahan



NO	KOMPONEN	URAIAN
		Atas Peraturan Presiden Nomor 5 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Kendaraan Bermotor (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2025 Nomor 7); h. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615); i. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 16/PMK.010/2017 tentang Besar Santunan dan Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 279); j. Peraturan Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2021 tentang Registrasi dan Identifikasi Kendaraan Bermotor (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 476); k. Peraturan Daerah Provinsi Bali Nomor 1 Tahun 2024 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah (Lembaran Daerah Provinsi Bali Tahun 2024 Nomor 1, Tambahan Lembaran Daerah Provinsi Bali Nomor 1); l. Peraturan Gubernur Bali Nomor 44 Tahun 2021 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik Pemerintah Provinsi Bali (Berita Daerah Provinsi Bali Tahun 2021 Nomor 44); m. 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 beberapa kali, terakhir dengan Peraturan Gubernur Bali Nomor 9 Tahun 2025 tentang Perubahan Kedua 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 2025 Nomor 12); n. 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 beberapa kali, terakhir dengan Peraturan Gubernur Bali Nomor 15 Tahun 2024 tentang Perubahan Ketiga Atas Peraturan Gubernur Nomor 72 Tahun 2022 tentang Pembentukan Unit Pelaksana Teknis di Lingkungan Pemerintah Provinsi Bali (Berita Daerah Provinsi Bali Tahun 2024 Nomor 15); o. Peraturan Gubernur Bali Nomor 20 Tahun 2024 tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Daerah Nomor 1 Tahun 2024 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah (Berita Daerah Provinsi Bali Tahun 2024 Nomor 20); p. Peraturan Gubernur Bali Nomor 30 Tahun 2024 tentang Pemberian Keringanan dan/ atau Pengurangan Terhadap Pokok Pajak Kendaraan Bermotor dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (Berita Daerah Provinsi Bali Tahun 2024 Nomor 30);



NO	KOMPONEN	URAIAN
8.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	a. Gedung kantor dengan fasilitas: 1) Ruang Tunggu ber-AC dan Informasi; 2) Papan Informasi; 3) Komputer dengan akses internet; 4) Printer dan scanner; 5) Mesin Fotocopy/sejenis; 6) Pesawat Telepon; 7) Ruang Menyusui; 8) Ruang bermain anak; 9) Ruang baca. b. Halaman parkir; c. Tempat Cek Fisik; d. Fasilitas yang meliputi: 1) Meja dan kursi Wajib Pajak; 2) Toilet; 3) Genset; 4) Akses untuk lansia, disabilitas dan wanita hamil; 5) Sarana pengatur masuk dan keluarnya wajib pajak sehingga tertib; 6) Layar monitor atau papan informasi yang memberikan informasi kepada wajib pajak tentang status proses pendaftaran, denah kantor (<i>Lay Out</i>), mekanisme dan prosedur, nama pejabat, besarnya biaya dan informasi lainnya.
9.	Kompetensi Pelaksana	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 yang menangani Pengendalian); c. POLRI (Pengawasan Fungsional/Supervisi dari Direktorat Lalu Lintas); d. Jasa Raharja (Satuan Pengawasan Intern).
11.	Jumlah pelaksana	a. Bagian Cek Fisik: 1 orang (Polri) dan dibantu petugas lapangan. b. Bagian Formulir: 2 orang (Polri) dan dibantu petugas bagian register. c. Pokja Pendataan: 1 (satu) orang dari Bapenda d. Pendaftaran dan Penetapan: 1) Pendaftaran: 2 (dua) orang dari Polri dan Bapenda. 2) Penetapan: 2 (dua) orang dari Bapenda dan Jasa Raharja. e. Pembayaran dan Penyerahan: 1) Pembayaran: 3 (tiga) orang dari Bank. 2) Penyerahan: 2 (dua) orang dari Bapenda dan Polri.



NO	KOMPONEN	URAIAN
12.	Jaminan pelayanan	a. Memberikan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan (durasi waktu, tarif dan kualitas pelayanan). b. Meningkatkan kinerja etika pelayanan publik. c. Menanggapi setiap konsultasi & pengaduan dalam waktu 2 x 24 jam. d. Menerima saran dan masukan. e. Menyediakan akses untuk lansia, disabilitas dan wanita hamil. f. Menyediakan area merokok.
13.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	a. Memberikan kepastian hukum tentang dokumen kendaraan bermotor. b. Memberikan kelancaran dalam pelayanan klaim asuransi maksimum 6 hari kerja. c. Memberikan keamanan dan kenyamanan di lingkungan KB Samsat. d. Bebas dari gangguan calo/perantara. e. Memberikan kepastian tarif PKB, BBNKB, SWDKLLJ dan PNPB.
14.	Evaluasi kinerja Pelaksana	a. Pertemuan rutin segenap anggota Samsat setiap 1 bulan sekali untuk evaluasi penyelenggaraan pelayanan. b. Supervisi secara berkala setahun 4 kali oleh Tim Teknis Samsat. c. Evaluasi oleh Tim Pembina Samsat Provinsi Bali setiap 6 bulan sekali. d. Melaporkan poin a, b, dan c ke atasan langsung masing-masing.



14. MUTASI KE LUAR DAERAH

SERVICE DELIVERY

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	a. Identitas diri: 1) Perorangan: Identitas diri yang sah (KTP, KITAS/KITAP) dan bagi yang berhalangan hadir secara langsung agar melampirkan Surat Kuasa bermeterai cukup; 2) Badan Hukum: Salinan Akte Pendirian, Keterangan Domisili, Surat Kuasa bermeterai cukup ditanda tangani oleh pimpinan dan dibubuhi cap Badan Hukum yang bersangkutan; 3) Instansi Pemerintah (termasuk BUMN dan BUMD): Surat Tugas/ Surat Kuasa bermeterai cukup dan ditanda tangani oleh pimpinan serta dibubuhi cap instansi yang bersangkutan. b. STNK Asli dan BPKB Asli; c. Bukti pembayaran atau keterangan Lunas Pajak; d. Kwitansi pembelian yang bermeterai cukup; e. Bukti hasil pemeriksaan cek fisik kendaraan Pelayanan bermotor. f. Identitas Wajib Pajak tujuan mutasi g. Berdasarkan Peraturan Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2021 tentang Registrasi dan Identifikasi Kendaraan Bermotor
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Wajib Pajak membawa kendaraan bermotor beserta dokumen kelengkapan Wajib Pajak mengambil kartu induk dan arsip STNK dan membawa kelengkapannya ke POLDA untuk mendapatkan surat keterangan mutasi keluar Wajib Pajak membayar PNPB di loket Bank Wajib Pajak membayar pajak kendaraan sesuai dengan nominal yang tertera di Lembar Pengesahan ke loket pembayaran/kasir Wajib Pajak mengambil fiskal yang sudah disahkan Wajib Pajak mendata kendaraannya ke bagian pajak pendataan



NO	KOMPONEN	URAIAN
		Keterangan: - Wajib Pajak membawa kendaraan bermotor beserta dokumen kelengkapan ke bagian cek fisik untuk digesek dan diperiksa nomor rangka dan nomor mesin masing- masing 2 lembar. - Wajib Pajak mengambil kartu induk dan arsip STNK dan membawa kelengkapannya ke POLDA untuk mendapatkan surat keterangan mutasi keluar. - Wajib Pajak membayar PNPB di loket BRI. - Wajib Pajak mendata kendaraannya ke loket pendataan untuk menentukan jumlah kepemilikan kendaraan yang dimiliki. - Wajib Pajak membayar pajak kendaraan sesuai dengan nominal yang tertera di SKPD ke loket pembayaran/kasir. - Wajib Pajak menerima SSPD di loket penyerahan. - Wajib Pajak mengambil fiskal yang sudah disahkan.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	14 hari kerja
4.	Biaya/Tarif	- Peraturan Pemerintah Nomor 60 Tahun 2016 tentang jenis dan tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak sebagai berikut: - Biaya STNK untuk: - Roda 2 dan Roda 3 = Rp. 100.000,- - Roda 4 / lebih = Rp. 200.000,- - Biaya TNKB untuk: - Roda 2 dan Roda 3 = Rp. 60.000,- - Roda 4 / lebih = Rp. 100.000,- - Biaya STCK untuk: - Roda 2 dan Roda 3 = Rp. 25.000,- - Roda 4/ lebih = Rp. 50.000,- - Biaya BPKB untuk: - Roda 2 dan Roda 3 = Rp. 225.000,- - Roda 4 / lebih = Rp. 375.000,- - Penerbitan Surat Mutasi Kendaraan Luar Daerah untuk: - Roda 2 dan Roda 3 = Rp. 150.000,- - Roda 4/ lebih = Rp. 250.000,- - Peraturan Menteri Keuangan Nomor 16/PMK.010/2017 tentang Besar Santunan dan Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan sebagai berikut: - Sepeda Motor di bawah 50 cc, mobil ambulans, mobil jenazah dan mobil pemadam kebakaran (Rp.3.000,-) - Mobil Derek dan sejenisnya sebesar (Rp.23.000,-) - Sepeda Motor, sepeda kumbang dan scooter di atas 50cc sampai 250cc, dan kendaraan bermotor roda 3 (Rp.35.000,-) - Sepeda Motor di atas 250 cc (Rp.83.000,-) - Pick Up / mobil barang s/d 2.400 cc, sedan, jeep, dan mobil penumpang bukan mobil angkutan umum (Rp.143.000,-) - Mobil penumpang angkutan umum s/d 1.600 cc (Rp.73.000,-) - Bus dan mikrobus angkutan umum serta mobil penumpang angkutan umum lainnya di atas 1.600 cc (Rp.90.000,-) - Bus dan microbus bukan angkutan umum (Rp.153.000,-) - Truck, mobil tangki, mobil gandeng, mobil barang di atas 2.400 cc, truck container dan sejenisnya (Rp.163.000,-)



NO	KOMPONEN	URAIAN
		c. Tarif Pajak Kendaraan Bermotor (PKB): 1) Untuk kepemilikan dan/atau penguasaan kendaraan bermotor sampai dengan 200cc, ditetapkan sebesar 1,055% (satu koma nol lima puluh lima persen) dengan keringanan dan/atau pengurangan terhadap pokok PKB sebesar 14,35% (empat belas koma tiga puluh lima persen) ditambah opsen PKB 66% dari pokok PKB terutang; 2) Untuk kepemilikan dan/atau penguasaan kendaraan bermotor di atas 200cc, ditetapkan sebesar 1,2% (satu koma dua persen) dengan keringanan dan/atau pengurangan terhadap pokok PKB sebesar 12,15% (dua belas koma lima belas persen ditambah opsen PKB 66% dari pokok PKB terutang. 3) Tarif PKB atas kepemilikan dan/atau penguasaan Kendaraan Bermotor yang digunakan untuk angkutan umum, angkutan karyawan, angkutan sekolah, ditetapkan sebesar 0,5% (nol koma lima persen) ditambah opsen PKB 66% dari pokok PKB terutang. 4) Tarif PKB atas kepemilikan dan/atau penguasaan Kendaraan Bermotor ambulans, pemadam kebakaran, sosial keagamaan, lembaga sosial dan keagamaan, pemerintah dan pemerintah daerah ditetapkan sebesar 0,5% (nol koma lima persen) dengan mendapatkan keringanan dan/atau pengurangan terhadap pokok PKB sebesar 39,76% (tiga puluh sembilan koma tujuh puluh enam persen) ditambah opsen PKB 66% dari pokok PKB terutang. 5) Kepemilikan Kendaraan Bermotor didasarkan atas nama, nomor induk kependudukan, dan/atau alamat yang sama. d. Opsen PKB ditambahkan sejumlah 66% (enam puluh enam persen) yang diterima oleh Kabupaten/Kota. e. Tarif PKB sesuai dengan Peraturan Daerah Provinsi Bali tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah f. Dasar pengenaan PKB sesuai dengan Peraturan Gubernur Bali tentang Penghitungan Dasar Pengenaan PKB dan BBNKB.
5.	Produk Pelayanan	a. Nomor Objek Pajak Daerah (NOPD); b. Nomor Pokok Wajib Pajak Daerah (NPWPD); c. Surat Keterangan Pengantar Mutasi; d. Surat Keterangan Pengganti STNK; e. Surat Keterangan Lunas Pajak; f. Dokumen Berkas STNK dan BPKB.
6.	Penanganan pengaduan, saran dan Masukan	a. 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.



NO	KOMPONEN	URAIAN
		b. 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). c. 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	a. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038); b. 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); c. 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); d. Undang-Undang Nomor 15 Tahun 2023 tentang Provinsi Bali (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 62, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6871); e. 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); f. Peraturan Pemerintah Nomor 35 Tahun 2023 tentang Ketentuan Umum Pajak Daerah dan Retribusi Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 85, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6881); g. Peraturan Presiden Nomor 5 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Kendaraan Bermotor (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 6), sebagaimana telah diubah dengan



NO	KOMPONEN	URAIAN
		Peraturan Presiden Nomor 4 Tahun 2025 tentang Perubahan Atas Peraturan Presiden Nomor 5 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Kendaraan Bermotor (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2025 Nomor 7); h. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615); i. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 16/PMK.010/2017 tentang Besar Santunan dan Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 279); j. Peraturan Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2021 tentang Registrasi dan Identifikasi Kendaraan Bermotor (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 476); k. Peraturan Daerah Provinsi Bali Nomor 1 Tahun 2024 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah (Lembaran Daerah Provinsi Bali Tahun 2024 Nomor 1, Tambahan Lembaran Daerah Provinsi Bali Nomor 1); l. Peraturan Gubernur Bali Nomor 44 Tahun 2021 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik Pemerintah Provinsi Bali (Berita Daerah Provinsi Bali Tahun 2021 Nomor 44); m. 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 beberapa kali, terakhir dengan Peraturan Gubernur Bali Nomor 9 Tahun 2025 tentang Perubahan Kedua 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 2025 Nomor 12); n. 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 beberapa kali, terakhir dengan Peraturan Gubernur Bali Nomor 15 Tahun 2024 tentang Perubahan Ketiga Atas Peraturan Gubernur Nomor 72 Tahun 2022 tentang Pembentukan Unit Pelaksana Teknis di Lingkungan Pemerintah Provinsi Bali (Berita Daerah Provinsi Bali Tahun 2024 Nomor 15); o. Peraturan Gubernur Bali Nomor 20 Tahun 2024 tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Daerah Nomor 1 Tahun 2024 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah (Berita Daerah Provinsi Bali Tahun 2024 Nomor 20); p. Peraturan Gubernur Bali Nomor 30 Tahun 2024 tentang Pemberian Keringanan dan/ atau Pengurangan Terhadap Pokok Pajak Kendaraan Bermotor dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (Berita Daerah Provinsi Bali Tahun 2024 Nomor 30);



NO	KOMPONEN	URAIAN
8.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	a. Gedung Kantor dengan fasilitas: 1) Ruang Tunggu ber-AC dan Informasi; 2) Papan Informasi; 3) Komputer dengan akses internet; 4) Printer dan scanner; 5) Mesin Fotocopy/sejenis; 6) Pesawat Telepon; 7) Ruang Menyusui; 8) Ruang bermain anak; 9) Ruang baca. b. Halaman parkir;
		c. Tempat Cek Fisik;
		d. Fasilitas yang meliputi: 1) Meja dan kursi Wajib Pajak; 2) Toilet; 3) Genset; 4) Akses untuk lansia, disabilitas dan wanita hamil; 5) Sarana pengatur masuk dan keluarnya wajib pajak sehingga tertib; 6) Layar monitor atau papan informasi yang memberikan informasi kepada wajib pajak tentang status proses pendaftaran, denah kantor (<i>Lay Out</i>), mekanisme dan prosedur, nama pejabat, besarnya biaya dan informasi lainnya.
9.	Kompetensi Pelaksana	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 yang menangani Pengendalian); c. POLRI (Pengawasan Fungsional/Supervisi dari Direktorat Lalu Lintas); d. Jasa Raharja (Satuan Pengawasan Intern).
11.	Jumlah pelaksana	a. Bagian Cek Fisik: 1 orang (Polri) dan dibantu petugas lapangan. b. Bagian Formulir: 2 orang (Polri) dan dibantu petugas bagian register. c. Pendaftaran Mutasi Keluar: 1) Pendaftaran: 2 (dua) orang dari Polri. 2) Petugas SKF: 1 (satu) orang dari Bapenda. d. Pembayaran dan Penyerahan: 1) Pembayaran: 1 (satu) orang dari Bank. 2) Penyerahan: 1 (satu) orang dari Bapenda dan 1 (satu) orang dari Polri.
12.	Jaminan pelayanan	a. Memberikan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan (durasi waktu, tarif dan kualitas pelayanan). b. Meningkatkan kinerja etika pelayanan publik. c. Menanggapi setiap konsultasi & pengaduan dalam waktu 2 x 24 jam. d. Menerima saran dan masukan. e. Menyediakan akses untuk lansia, disabilitas dan wanita hamil. f. Menyediakan area merokok.



NO	KOMPONEN	URAIAN
13.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	a. Memberikan kepastian hukum tentang dokumen kendaraan bermotor. b. Memberikan kelancaran dalam pelayanan klaim asuransi maksimum 6 hari kerja. c. Memberikan keamanan dan kenyamanan di lingkungan KB Samsat. d. Bebas dari gangguan calo/perantara. e. Memberikan kepastian tarif PKB, BBNKB, SWDKLLJ dan PNBP.
14.	Evaluasi kinerja Pelaksana	a. Pertemuan rutin segenap anggota Samsat setiap 1 bulan sekali untuk evaluasi penyelenggaraan pelayanan. b. Supervisi secara berkala setahun 4 kali oleh Tim Teknis Samsat. c. Evaluasi oleh Tim Pembina Samsat Provinsi Bali setiap 6 bulan sekali. d. Melaporkan poin a, b, dan c ke atasan langsung masing-masing.



15. MUTASI MASUK ANTAR DAERAH

SERVICE DELIVERY

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	a. Identitas diri: 1) Perorangan: Identitas diri yang sah (KTP, KITAS/KITAP) dan bagi yang berhalangan hadir secara langsung agar melampirkan Surat Kuasa bermeterai cukup; 2) Badan Hukum: Salinan Akte Pendirian, Keterangan Domisili, Surat Kuasa bermeterai cukup ditanda tangani oleh pimpinan dan dibubuhi cap Badan Hukum yang bersangkutan; 3) Instansi Pemerintah (termasuk BUMN dan BUMD): Surat Tugas/ Surat Kuasa bermeterai cukup dan ditanda tangani oleh pimpinan serta dibubuhi cap instansi yang bersangkutan. b. Surat Keterangan Mutasi Keluar dari Kepolisian Daerah Asal; c. Surat Keterangan Fiskal (SKF); d. Hasil pemeriksaan cek fisik kendaraan bermotor; e. Rekomendasi dari Ditlantas Polda Bali (dari luar provinsi). f. Berdasarkan Peraturan Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2021 tentang Registrasi dan Identifikasi Kendaraan Bermotor.
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	



NO	KOMPONEN	URAIAN
		Keterangan: - Wajib Pajak membawa kendaraan bermotor beserta dokumen kelengkapan ke bagian cek fisik untuk digesek dan diperiksa nomor rangka dan nomor mesin masing- masing 2 lembar. - Wajib Pajak menyerahkan dokumen kendaraan yang telah dilengkapi dengan blanko cek fisik ke bagian pendaftaran untuk di teliti. - Wajib Pajak membayar PNPB BPKB di loket BRI. - Wajib Pajak mendaftarkan kendaraannya ke bagian pajak pendaftaran untuk menentukan jumlah kepemilikan kendaraan yang dimiliki. Pemilik Kendaraan Bermotor membayar PNPB STNK dan TNKB di loket BRI. - Wajib Pajak membayar pajak kendaraan sesuai dengan nominal yang tertera di SKPD ke loket pembayaran/kasir. - Wajib Pajak menerima STNK dan SSPD di loket penyerahan. - Wajib Pajak menyerahkan bukti STNK dan bukti pembayaran TNKB ke loket cetak TNKB/plat. - Wajib Pajak menerima TNKB/Plat.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	60 menit/berkas
4.	Biaya/Tarif	- Peraturan Pemerintah Nomor 60 Tahun 2016 tentang jenis dan tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak sebagai berikut: - Biaya STNK untuk: - Roda 2 dan Roda 3 = Rp. 100.000,- - Roda 4 / lebih = Rp. 200.000,- - Biaya TNKB untuk: - Roda 2 dan Roda 3 = Rp. 60.000,- - Roda 4 / lebih = Rp. 100.000,- - Biaya STCK untuk: - Roda 2 dan Roda 3 = Rp. 25.000,- - Roda 4/ lebih = Rp. 50.000,- - Biaya BPKB untuk: - Roda 2 dan Roda 3 = Rp. 225.000,- - Roda 4 / lebih = Rp. 375.000,- - Penerbitan Surat Mutasi Kendaraan Luar Daerah untuk: - Roda 2 dan Roda 3 = Rp. 150.000,- - Roda 4/ lebih = Rp. 250.000,- - Peraturan Menteri Keuangan Nomor 16/PMK.010/2017 tentang Besar Santunan dan Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan sebagai berikut: - Sepeda Motor di bawah 50 cc, mobil ambulans, mobil jenazah dan mobil pemadam kebakaran (Rp.3.000,-) - Mobil Derek dan sejenisnya sebesar (Rp.23.000,-) - Sepeda Motor, sepeda kumbang dan scooter di atas 50cc sampai 250cc, dan kendaraan bermotor roda 3 (Rp.35.000,-) - Sepeda Motor di atas 250 cc (Rp.83.000,-) - Pick Up / mobil barang s/d 2.400 cc, sedan, jeep, dan mobil penumpang bukan mobil angkutan umum (Rp.143.000,-) - Mobil penumpang angkutan umum s/d 1.600 cc (Rp.73.000,-) - Bus dan mikrobus angkutan umum serta mobil penumpang angkutan umum lainnya di atas 1.600 cc (Rp.90.000,-)



NO	KOMPONEN	URAIAN
		8) Bus dan microbus bukan angkutan umum (Rp.153.000,-) 9) Truck, mobil tangki, mobil gandeng, mobil barang di atas 2.400 cc, truck container dan sejenisnya (Rp.163.000,-) c. Tarif Pajak Kendaraan Bermotor (PKB): 1) Untuk kepemilikan dan/atau penguasaan kendaraan bermotor sampai dengan 200cc, ditetapkan sebesar 1,055% (satu koma nol lima puluh lima persen) dengan keringanan dan/atau pengurangan terhadap pokok PKB sebesar 14,35% (empat belas koma tiga puluh lima persen) ditambah opsen PKB 66% dari pokok PKB terutang; 2) Untuk kepemilikan dan/atau penguasaan kendaraan bermotor di atas 200cc, ditetapkan sebesar 1,2% (satu koma dua persen) dengan keringanan dan/atau pengurangan terhadap pokok PKB sebesar 12,15% (dua belas koma lima belas persen ditambah opsen PKB 66% dari pokok PKB terutang. 3) Tarif PKB atas kepemilikan dan/atau penguasaan Kendaraan Bermotor yang digunakan untuk angkutan umum, angkutan karyawan, angkutan sekolah, ditetapkan sebesar 0,5% (nol koma lima persen) ditambah opsen PKB 66% dari pokok PKB terutang. 4) Tarif PKB atas kepemilikan dan/atau penguasaan Kendaraan Bermotor ambulans, pemadam kebakaran, sosial keagamaan, lembaga sosial dan keagamaan, pemerintah dan pemerintah daerah ditetapkan sebesar 0,5% (nol koma lima persen) dengan mendapatkan keringanan dan/atau pengurangan terhadap pokok PKB sebesar 39,76% (tiga puluh sembilan koma tujuh puluh enam persen) ditambah opsen PKB 66% dari pokok PKB terutang. 5) Kepemilikan Kendaraan Bermotor didasarkan atas nama, nomor induk kependudukan, dan/atau alamat yang sama. d. Tarif BNKB II 0% (tidak dipungut biaya). e. Opsen PKB sejumlah 66% (enam puluh enam persen) dari pokok PKB terutang merupakan kewenangan Kabupaten/ Kota. f. Tarif PKB sesuai dengan Peraturan Daerah Provinsi Bali tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah. g. Dasar pengenaan PKB sesuai dengan Peraturan Gubernur Bali tentang Penghitungan Dasar Pengenaan PKB dan BBNKB.
5.	Produk Pelayanan	a. Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK). b. Nomor Objek Pajak Daerah (NOPD). c. Nomor Pokok Wajib Pajak Daerah (NPWPD). d. Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (TNKB). e. Buku Kepemilikan Kendaraan Bermotor (BPKB). f. Bukti Pembayaran Lunas PKB /BBNKB dan SWDKLLJ.
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	a. 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.



NO	KOMPONEN	URAIAN
		b. 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). c. 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	a. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038); b. 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); c. 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); d. Undang-Undang Nomor 15 Tahun 2023 tentang Provinsi Bali (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 62, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6871); e. 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); f. Peraturan Pemerintah Nomor 35 Tahun 2023 tentang Ketentuan Umum Pajak Daerah dan Retribusi Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 85, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6881);



NO	KOMPONEN	URAIAN
		g. Peraturan Presiden Nomor 5 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Kendaraan Bermotor (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 6), sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Presiden Nomor 4 Tahun 2025 tentang Perubahan Atas Peraturan Presiden Nomor 5 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Kendaraan Bermotor (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2025 Nomor 7); h. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615); i. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 16/PMK.010/2017 tentang Besar Santunan dan Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 279); j. Peraturan Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2021 tentang Registrasi dan Identifikasi Kendaraan Bermotor (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 476); k. Peraturan Daerah Provinsi Bali Nomor 1 Tahun 2024 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah (Lembaran Daerah Provinsi Bali Tahun 2024 Nomor 1, Tambahan Lembaran Daerah Provinsi Bali Nomor 1); l. Peraturan Gubernur Bali Nomor 44 Tahun 2021 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik Pemerintah Provinsi Bali (Berita Daerah Provinsi Bali Tahun 2021 Nomor 44); m. 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 beberapa kali, terakhir dengan Peraturan Gubernur Bali Nomor 9 Tahun 2025 tentang Perubahan Kedua 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 2025 Nomor 12); n. 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 beberapa kali, terakhir dengan Peraturan Gubernur Bali Nomor 15 Tahun 2024 tentang Perubahan Ketiga Atas Peraturan Gubernur Nomor 72 Tahun 2022 tentang Pembentukan Unit Pelaksana Teknis di Lingkungan Pemerintah Provinsi Bali (Berita Daerah Provinsi Bali Tahun 2024 Nomor 15); o. Peraturan Gubernur Bali Nomor 20 Tahun 2024 tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Daerah Nomor 1 Tahun 2024 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah (Berita Daerah Provinsi Bali Tahun 2024 Nomor 20); p. Peraturan Gubernur Bali Nomor 30 Tahun 2024 tentang Pemberian Keringanan dan/ atau Pengurangan Terhadap Pokok Pajak Kendaraan Bermotor dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (Berita Daerah Provinsi Bali Tahun 2024 Nomor 30);



NO	KOMPONEN	URAIAN
8.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	a. Gedung Kantor dengan fasilitas: 1) Ruang Tunggu ber-AC dan Informasi; 2) Papan Informasi; 3) Komputer dengan akses internet; 4) Printer dan scanner; 5) Mesin Fotocopy/sejenis; 6) Pesawat Telepon; 7) Ruang Menyusui; 8) Ruang bermain anak; 9) Ruang baca. b. Halaman parkir;
9.	Kompetensi Pelaksana	c. Tempat Cek Fisik;
10.	Pengawasan Internal	d. Fasilitas yang meliputi: 1) Meja dan kursi Wajib Pajak; 2) Toilet; 3) Genset; 4) Akses untuk lansia, disabilitas dan wanita hamil; 5) Sarana pengatur masuk dan keluarnya wajib pajak sehingga tertib; 6) Layar monitor atau papan informasi yang memberikan informasi kepada wajib pajak tentang status proses pendaftaran, denah kantor (<i>Lay Out</i>), mekanisme dan prosedur, nama pejabat, besarnya biaya dan informasi lainnya. Petugas yang terlibat dalam proses pemberian/penyelesaian pelayanan, telah memiliki Surat Keputusan dari Pejabat yang berwenang.
11.	Jumlah pelaksana	Pengawasan oleh atasan langsung sesuai dengan tupoksi dan kewenangannya: a. TimTeknis/Supervisi Samsat (Tim Pembina Samsat); b. Badan Pendapatan Daerah Provinsi Bali (Bidang yang menangani Pengendalian; c. POLRI (Pengawasan Fungsional/Supervisi dari Direktorat Lalu Lintas); d. Jasa Raharja (Satuan Pengawasan Intern). a. Bagian Cek Fisik: 1 orang (Polri) dan dibantu petugas lapangan. b. Bagian Formulir: 2 orang (Polri) dan dibantu petugas bagian register. c. Pokja Pendataan: 1 (satu) orang dari Bapenda d. Pendaftaran dan Penetapan: 1) Pendaftaran: 2 (dua) orang dari Polri dan Bapenda. 2) Penetapan: 2 (dua) orang dari Bapenda dan Jasa Raharja. e. Pembayaran dan Penyerahan: 1) Pembayaran: 3 (tiga) orang dari Bank. 2) Penyerahan: 2 (dua) orang dari Bapenda dan Polri.

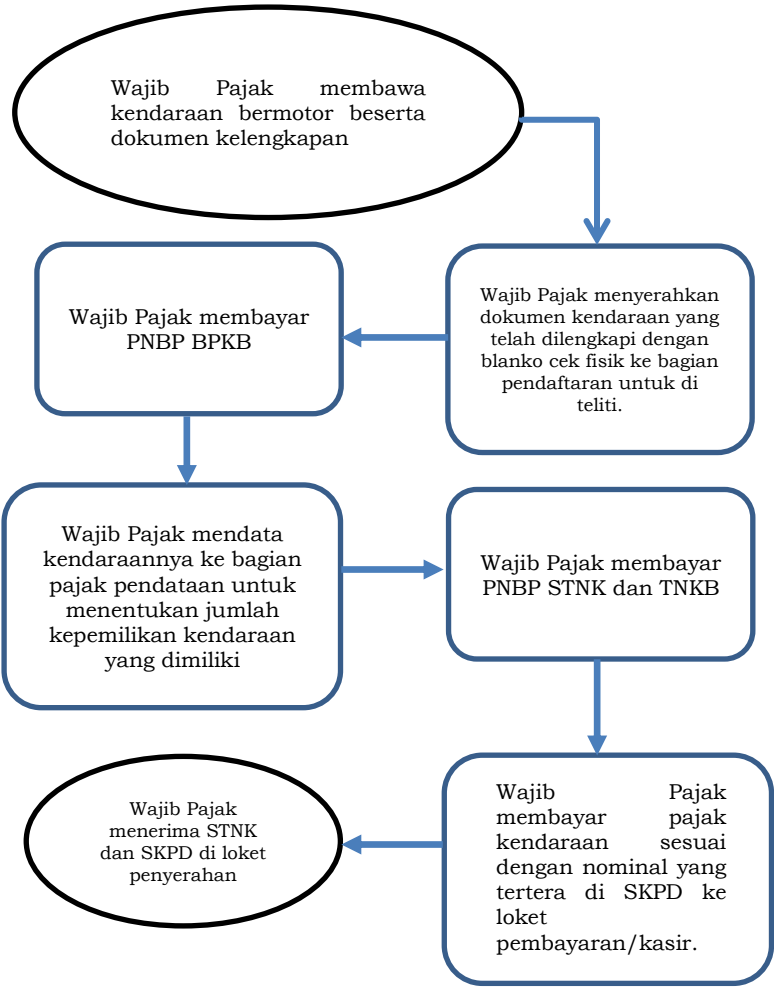


NO	KOMPONEN	URAIAN
12.	Jaminan pelayanan	a. Memberikan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan (durasi waktu, tarif dan kualitas pelayanan). b. Meningkatkan kinerja etika pelayanan publik. c. Menanggapi setiap konsultasi & pengaduan dalam waktu 2 x 24 jam. d. Menerima saran dan masukan. e. Menyediakan akses untuk lansia, disabilitas dan wanita hamil. f. Menyediakan area merokok.
13.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	a. Memberikan kepastian hukum tentang dokumen kendaraan bermotor. b. Memberikan kelancaran dalam pelayanan klaim asuransi maksimum 6 hari kerja. c. Memberikan keamanan dan kenyamanan di lingkungan KB Samsat. d. Bebas dari gangguan calo/perantara. e. Memberikan kepastian tarif PKB, BBNKB, SWDKLLJ dan PNBP.
14.	Evaluasi kinerja Pelaksana	a. Pertemuan rutin segenap anggota Samsat setiap 1 bulan sekali untuk evaluasi penyelenggaraan pelayanan. b. Supervisi secara berkala setahun 4 kali oleh Tim Teknis Samsat. c. Evaluasi oleh Tim Pembina Samsat Provinsi Bali setiap 6 bulan sekali. d. Melaporkan poin a, b, dan c ke atasan langsung masing-masing.



16. PENDAFTARAN KENDARAAN BERMOTOR GANTI MESIN

SERVICE DELIVERY

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	a. Identitas diri: 1) Perorangan: Identitas diri yang sah (KTP, KITAS/KITAP) dan bagi yang berhalangan hadir secara langsung agar melampirkan Surat Kuasa bermeterai cukup; 2) Badan Hukum: Salinan Akte Pendirian, Keterangan Domisili, Surat Kuasa bermeterai cukup ditanda tangani oleh pimpinan dan dibubuhi cap Badan Hukum yang bersangkutan; 3) Instansi Pemerintah (termasuk BUMN dan BUMD): Surat Tugas/Surat Kuasa bermeterai cukup dan ditanda tangani oleh pimpinan serta dibubuhi cap instansi yang bersangkutan. b. STNK dan BPKB Asli; c. Bukti Pelunasan PKB/BBNKB tahun terakhir; d. Bukti hasil pemeriksaan cek fisik kendaraan bermotor; e. Surat Keterangan Ganti Mesin; f. Surat Rekomendasi Dirlantas Polda Bali; g. Dokumen lain yang berkaitan dengan proses ganti mesin. h. Berdasarkan Peraturan Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2021 tentang Registrasi dan Identifikasi Kendaraan Bermotor.
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	



NO	KOMPONEN	URAIAN
		Keterangan: - Wajib Pajak membawa kendaraan bermotor beserta dokumen kelengkapan ke bagian cek fisik untuk digesek dan diperiksa nomor rangka dan nomor mesin masing-masing 2 lembar. - Wajib Pajak menyerahkan dokumen kendaraan yang telah dilengkapi dengan blanko cek fisik ke bagian pendaftaran untuk di teliti. - Wajib Pajak membayar PNPB BPKB di loket BRI. - Wajib Pajak mendaftarkan kendaraannya ke loket pendaftaran untuk menentukan jumlah kepemilikan kendaraan yang dimiliki. - Wajib Pajak membayar PNPB STNK dan TNKB di loket BRI. - Wajib Pajak membayar pajak kendaraan sesuai dengan nominal yang tertera di SKPD ke loket pembayaran/kasir. - Wajib Pajak menerima STNK dan SSPD di loket penyerahan.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	60 menit/berkas
4.	Biaya/Tarif	- Peraturan Pemerintah Nomor 60 Tahun 2016 tentang jenis dan tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak sebagai berikut: - Biaya STNK untuk: - Roda 2 dan Roda 3 = Rp. 100.000,- - Roda 4 / lebih = Rp. 200.000,- - Biaya TNKB untuk: - Roda 2 dan Roda 3 = Rp. 60.000,- - Roda 4 / lebih = Rp. 100.000,- - Biaya STCK untuk: - Roda 2 dan Roda 3 = Rp. 25.000,- - Roda 4/ lebih = Rp. 50.000,- - Biaya BPKB untuk: - Roda 2 dan Roda 3 = Rp. 225.000,- - Roda 4 / lebih = Rp. 375.000,- - Penerbitan Surat Mutasi Kendaraan Luar Daerah untuk: - Roda 2 dan Roda 3 = Rp. 150.000,- - Roda 4/ lebih = Rp. 250.000,- - Peraturan Menteri Keuangan Nomor 16/PMK.010/2017 tentang Besar Santunan dan Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan sebagai berikut: - Sepeda Motor di bawah 50 cc, mobil ambulans, mobil jenazah dan mobil pemadam kebakaran (Rp.3.000,-) - Mobil Derek dan sejenisnya sebesar (Rp.23.000,-) - Sepeda Motor, sepeda kumbang dan scooter di atas 50cc sampai 250cc, dan kendaraan bermotor roda 3 (Rp.35.000,-) - Sepeda Motor di atas 250 cc (Rp.83.000,-) - Pick Up / mobil barang s/d 2.400 cc, sedan, jeep, dan mobil penumpang bukan mobil angkutan umum (Rp.143.000,-) - Mobil penumpang angkutan umum s/d 1.600 cc (Rp.73.000,-) - Bus dan mikrobus angkutan umum serta mobil penumpang angkutan umum lainnya di atas 1.600 cc (Rp.90.000,-) - Bus dan microbus bukan angkutan umum (Rp.153.000,-) - Truck, mobil tangki, mobil gandeng, mobil barang di atas 2.400 cc, truck container dan sejenisnya (Rp.163.000,-)



NO	KOMPONEN	URAIAN
		c. Tarif Pajak Kendaraan Bermotor (PKB): 1) Untuk kepemilikan dan/atau penguasaan kendaraan bermotor sampai dengan 200cc, ditetapkan sebesar 1,055% (satu koma nol lima puluh lima persen) dengan keringanan dan/atau pengurangan terhadap pokok PKB sebesar 14,35% (empat belas koma tiga puluh lima persen) ditambah opsen PKB 66% dari pokok PKB terutang; 2) Untuk kepemilikan dan/atau penguasaan kendaraan bermotor di atas 200cc, ditetapkan sebesar 1,2% (satu koma dua persen) dengan keringanan dan/atau pengurangan terhadap pokok PKB sebesar 12,15% (dua belas koma lima belas persen) ditambah opsen PKB 66% dari pokok PKB terutang. 3) Tarif PKB atas kepemilikan dan/atau penguasaan Kendaraan Bermotor yang digunakan untuk angkutan umum, angkutan karyawan, angkutan sekolah, ditetapkan sebesar 0,5% (nol koma lima persen) ditambah opsen PKB 66% dari pokok PKB terutang. 4) Tarif PKB atas kepemilikan dan/atau penguasaan Kendaraan Bermotor ambulans, pemadam kebakaran, sosial keagamaan, lembaga sosial dan keagamaan, pemerintah dan pemerintah daerah ditetapkan sebesar 0,5% (nol koma lima persen) dengan mendapatkan keringanan dan/atau pengurangan terhadap pokok PKB sebesar 39,76% (tiga puluh sembilan koma tujuh puluh enam persen) ditambah opsen PKB 66% dari pokok PKB terutang. 5) Kepemilikan Kendaraan Bermotor didasarkan atas nama, nomor induk kependudukan, dan/atau alamat yang sama. d. Opsen PKB sejumlah 66% (enam puluh enam persen) dari pokok PKB terutang merupakan kewenangan Kabupaten/ Kota. e. Tarif PKB sesuai dengan Peraturan Daerah Provinsi Bali tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah. f. Dasar pengenaan PKB sesuai dengan Peraturan Gubernur Bali tentang Penghitungan Dasar Pengenaan PKB dan BBNKB.
5.	Produk Pelayanan	a. Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK). b. Nomor Objek Pajak Daerah (NOPD). c. Nomor Pokok Wajib Pajak Daerah (NPWPD). d. Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (TNKB). e. Bukti Pembayaran Lunas PKB /BBNKB dan SWDKLLJ. f. Buku Kepemilikan Kendaraan Bermotor (BPKB).
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	a. 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. b. 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



NO	KOMPONEN	URAIAN
		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). c. 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	a. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038); b. 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); c. 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); d. Undang-Undang Nomor 15 Tahun 2023 tentang Provinsi Bali (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 62, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6871); e. 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); f. Peraturan Pemerintah Nomor 35 Tahun 2023 tentang Ketentuan Umum Pajak Daerah dan Retribusi Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 85, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6881); g. Peraturan Presiden Nomor 5 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Kendaraan Bermotor (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 6), sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Presiden Nomor 4 Tahun 2025 tentang Perubahan Atas Peraturan Presiden Nomor 5 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Kendaraan Bermotor (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2025 Nomor 7);



NO	KOMPONEN	URAIAN
		h. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615); i. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 16/PMK.010/2017 tentang Besar Santunan dan Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 279); j. Peraturan Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2021 tentang Registrasi dan Identifikasi Kendaraan Bermotor (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 476); k. Peraturan Daerah Provinsi Bali Nomor 1 Tahun 2024 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah (Lembaran Daerah Provinsi Bali Tahun 2024 Nomor 1, Tambahan Lembaran Daerah Provinsi Bali Nomor 1); l. Peraturan Gubernur Bali Nomor 44 Tahun 2021 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik Pemerintah Provinsi Bali (Berita Daerah Provinsi Bali Tahun 2021 Nomor 44); m. 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 beberapa kali, terakhir dengan Peraturan Gubernur Bali Nomor 9 Tahun 2025 tentang Perubahan Kedua 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 2025 Nomor 12); n. 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 beberapa kali, terakhir dengan Peraturan Gubernur Bali Nomor 15 Tahun 2024 tentang Perubahan Ketiga Atas Peraturan Gubernur Nomor 72 Tahun 2022 tentang Pembentukan Unit Pelaksana Teknis di Lingkungan Pemerintah Provinsi Bali (Berita Daerah Provinsi Bali Tahun 2024 Nomor 15); o. Peraturan Gubernur Bali Nomor 20 Tahun 2024 tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Daerah Nomor 1 Tahun 2024 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah (Berita Daerah Provinsi Bali Tahun 2024 Nomor 20); p. Peraturan Gubernur Bali Nomor 30 Tahun 2024 tentang Pemberian Keringanan dan/ atau Pengurangan Terhadap Pokok Pajak Kendaraan Bermotor dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (Berita Daerah Provinsi Bali Tahun 2024 Nomor 30);
8.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	a. Gedung kantor dengan fasilitas: 1) Ruang Tunggu ber-AC dan Informasi; 2) Papan Informasi; 3) Komputer dengan akses internet; 4) Printer dan scanner; 5) Mesin Fotocopy/sejenis; 6) Pesawat Telepon; 7) Ruang Menyusui; 8) Ruang bermain anak; 9) Ruang baca. b. Halaman parkir; c. Tempat Cek Fisik;



NO	KOMPONEN	URAIAN
		d. Fasilitas yang meliputi: 1) Meja dan kursi Wajib Pajak; 2) Toilet; 3) Genset; 4) Akses untuk lansia, disabilitas dan wanita hamil; 5) Sarana pengatur masuk dan keluarnya wajib pajak sehingga tertib; 6) Layar monitor atau papan informasi yang memberikan informasi kepada wajib pajak tentang status proses pendaftaran, denah kantor (<i>Lay Out</i>), mekanisme dan prosedur, nama pejabat, besarnya biaya dan informasi lainnya.
9.	Kompetensi Pelaksana	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 yang menangani Pengendalian); c. POLRI (Pengawasan Fungsional/Supervisi dari Direktorat Lalu Lintas); d. Jasa Raharja (Satuan Pengawasan Intern).
11.	Jumlah pelaksana	a. Bagian Cek Fisik: 1 orang (Polri) dan dibantu 3 petugas lapangan. b. Bagian Formulir: 2 orang (Polri) dan dibantu 1 petugas bagian register. c. Pendaftaran dan Penetapan: 1) Pendaftaran: 2 (dua) orang dari Polri dan Bapenda. 2) Penetapan: 2 (dua) orang dari Bapenda dan Jasa Raharja. d. Pembayaran dan Penyerahan: 1) Pembayaran: 1 (satu) orang dari Bank. 2) Penyerahan: 2 (dua) orang dari Bapenda dan Polri.
12.	Jaminan pelayanan	a. Memberikan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan (durasi waktu, tarif dan kualitas pelayanan). b. Meningkatkan kinerja etika pelayanan publik. c. Menanggapi setiap konsultasi & pengaduan dalam waktu 2 x 24 jam. d. Menerima saran dan masukan. e. Menyediakan akses untuk lansia, disabilitas dan wanita hamil. f. Menyediakan area merokok.
13.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	a. Memberikan kepastian hukum tentang dokumen kendaraan bermotor. b. Memberikan kelancaran dalam pelayanan klaim asuransi maksimum 6 hari kerja. c. Memberikan keamanan dan kenyamanan di lingkungan KB Samsat. d. Bebas dari gangguan calo/perantara. e. Memberikan kepastian tarif PKB, BBNKB, SWDKLLJ dan PNPB.



NO	KOMPONEN	URAIAN
14.	Evaluasi kinerja Pelaksana	a. Pertemuan rutin segenap anggota Samsat setiap 1 bulan sekali untuk evaluasi penyelenggaraan pelayanan. b. Supervisi secara berkala setahun 4 kali oleh Tim Teknis Samsat. c. Evaluasi oleh Tim Pembina Samsat Provinsi Bali setiap 6 bulan sekali. d. Melaporkan poin a, b, dan c ke atasan langsung masing-masing.



Balai Besar
Sertifikasi
Elektronik

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik (TTE).
Scan/Klik QR Code untuk informasi TTE.
Upload file pada <https://tte.komdigi.go.id/verifyPDF> untuk cek keaslian file.



17. PENDAFTARAN ALAT BERAT

SERVICE DELIVERY

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	a. Identitas diri: 1) Perorangan: Identitas diri yang sah (KTP, KITAS/KITAP) dan bagi yang berhalangan hadir secara langsung agar melampirkan Surat Kuasa bermeterai cukup; 2) Badan Hukum: Salinan Akte Pendirian, Keterangan Domisili, Surat Kuasa bermeterai cukup ditanda tangani oleh pimpinan dan dibubuhi cap Badan Hukum yang bersangkutan; b. Bukti pembayaran terakhir/faktur;
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<pre> graph TD A([Pendataan alat berat oleh petugas UPTD PPRD Provinsi Bali]) --> B[Pengisian Surat Pendaftaran Objek Pajak Daerah (SPOPD) untuk subjek dan objek pajak yang terdaftar] B --> C[Melakukan penetapan pajak berdasarkan Nilai Jual Alat Berat (NJOB) sebagai dasar pengenaan pajak] C --> D[Penerbitan Surat Ketetapan Pajak Daerah (SKPD) dan diberikan ke Wajib Pajak melalui petugas UPTD PPRD Provinsi Bali] D --> E([Wajib pajak melakukan pembayaran ke Bank/Non Tunai 30 hari kerja setelah terbitnya SKPD dan menerima bukti pembayaran]) </pre> Keterangan: a. Petugas UPTD PPRD Provinsi Bali melakukan pendataan alat berat. b. Wajib pajak mengisi Surat Pendaftaran Objek Pajak Daerah (SPOPD) untuk subjek dan objek pajak yang terdaftar c. Petugas UPTD PPRD Provinsi Bali melakukan penetapan pajak berdasarkan Nilai Jual Alat Berat (NJOB) sebagai dasar pengenaan pajak d. Penerbitan Surat Ketetapan Pajak Daerah (SKPD) oleh petugas yang kemudian diberikan kepada Wajib Pajak. e. Wajib Pajak melakukan pembayaran via Bank/Non Tunai, 30 hari kerja setelah terbitnya dan menerima bukti pembayaran.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	30 Hari/berkas



Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik (TTE).
Scan/Klik QR Code untuk informasi TTE.
Upload file pada <https://tte.komdigi.go.id/verifyPDF> untuk cek keaslian file.



NO	KOMPONEN	URAIAN
4.	Biaya/Tarif	Tarif Pajak Alat Berat sebesar 0.2% dari Nilai Jual Alat Berat (NJAB)
5.	Produk Pelayanan	a. SPOPD (Surat Pendaftaran Objek Pajak Daerah) b. SKPD (Surat Ketetapan Pajak Daerah) c. SSPD (Surat Setoran Pajak Daerah)
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	a. 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). b. 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	a. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038); b. 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); c. 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); d. Undang-Undang Nomor 15 Tahun 2023 tentang Provinsi Bali (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 62, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6871); e. 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);



Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik (TTE).
 Scan/Klik QR Code untuk informasi TTE.
 Upload file pada <https://tte.komdigi.go.id/verifyPDF> untuk cek keaslian file.



NO	KOMPONEN	URAIAN
		f. Peraturan Pemerintah Nomor 35 Tahun 2023 tentang Ketentuan Umum Pajak Daerah dan Retribusi Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 85, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6881); g. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615); h. Peraturan Daerah Provinsi Bali Nomor 1 Tahun 2024 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah (Lembaran Daerah Provinsi Bali Tahun 2024 Nomor 1, Tambahan Lembaran Daerah Provinsi Bali Nomor 1); i. Peraturan Gubernur Bali Nomor 44 Tahun 2021 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik Pemerintah Provinsi Bali (Berita Daerah Provinsi Bali Tahun 2021 Nomor 44); j. 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 beberapa kali, terakhir dengan Peraturan Gubernur Bali Nomor 9 Tahun 2025 tentang Perubahan Kedua 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 2025 Nomor 12); k. 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 beberapa kali, terakhir dengan Peraturan Gubernur Bali Nomor 15 Tahun 2024 tentang Perubahan Ketiga Atas Peraturan Gubernur Nomor 72 Tahun 2022 tentang Pembentukan Unit Pelaksana Teknis di Lingkungan Pemerintah Provinsi Bali (Berita Daerah Provinsi Bali Tahun 2024 Nomor 15); l. Peraturan Gubernur Bali Nomor 20 Tahun 2024 tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Daerah Nomor 1 Tahun 2024 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah (Berita Daerah Provinsi Bali Tahun 2024 Nomor 20); m. Peraturan Gubernur Bali Nomor 30 Tahun 2024 tentang Pemberian Keringanan dan/ atau Pengurangan Terhadap Pokok Pajak Kendaraan Bermotor dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (Berita Daerah Provinsi Bali Tahun 2024 Nomor 30);
8.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	a. Alat Tulis b. Gawai/ Kamera
9.	Kompetensi Pelaksana	Petugas yang terlibat dalam proses pemberian/penyelesaian pelayanan, telah memiliki Surat Keputusan dari Pejabat yang berwenang.
10.	Pengawasan Internal	Pengawasan Internal dilakukan oleh Badan Pendapatan Daerah Provinsi Bali (Bidang yang menangani Pengendalian) sesuai dengan tupoksi dan kewenangannya.



NO	KOMPONEN	URAIAN
11.	Jumlah pelaksana	Jumlah pelaksana sebanyak 2 orang: a. 2 (dua) orang melakukan pengecekan alat berat ke Wajib Pajak. b. 2 (dua) orang administrasi sekaligus melakukan pengiriman SKPD ke Wajib Pajak.
12.	Jaminan pelayanan	a. Memberikan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan (durasi waktu, tarif dan kualitas pelayanan). b. Meningkatkan kinerja etika pelayanan publik (senyum, salam, sapa, sopan, santun). c. Menanggapi setiap komplain dalam waktu 2x24 jam. d. Menerima saran/masukan dari masyarakat untuk melaksanakan perbaikan secara terus menerus dan berkesinambungan.
13.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	a. Memberikan kepastian hukum tentang dokumen kendaraan bermotor. b. Bebas dari gangguan calo/perantara.
14.	Evaluasi kinerja Pelaksana	Evaluasi pelaksanaan Pajak Alat Berat dilaksanakan secara berkala.



18.PEMBAYARAN PAJAK AIR PERMUKAAN

SERVICE DELIVERY

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



NO	KOMPONEN	URAIAN
		Keterangan: - Melaksanakan pendataan dan penetapan volume pengambilan dan pemanfaatan air permukaan. - Menerima dan memeriksa data pengambilan dan pemanfaatan air permukaan. - Menugaskan Kasi pelayanan untuk menindaklanjuti laporan wajib pajak (WP). - Menugaskan staf untuk membuat surat Ketetapan Pajak Daerah (SKPD) dan Surat Tanda Setoran (STS). - Membuat Surat Ketetapan Pajak Daerah (SKPD) dan Surat Tanda Setoran (STS). - Mengoreksi Surat Ketetapan Pajak Daerah (SKPD) dan Surat Tanda Setoran (STS) yang dibuat oleh staf dan meneruskan kepada Ka.UPTD. - Menandatangani Surat Ketetapan Pajak Daerah (SKPD) dan Surat Tanda Setoran (STS) yang telah dikoreksi Kasi Pelayanan - Menugaskan staf untuk menyerahkan Surat Ketetapan Pajak Daerah (SKPD) dan Surat Tanda Setoran (STS) kepada Wajib Pajak sebagai dasar pembayaran di Bank BPD. - Menyerahkan SKPD dan STS kepada Wajib Pajak. - Menerima bukti pembayaran pajak pemakaian air permukaan.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	7 (Tujuh) hari kerja
4.	Biaya/Tarif	- Air Permukaan yang khusus dipergunakan oleh: (pergub 33 Tahun 2017 Pasal 2 ayat 3 huruf d): - 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 - PT. PLN (Persero) untuk Pembangkit Listrik Tenaga Air (PLTA) ditetapkan sebesar Rp. 50,- (lima puluh rupiah) untuk air permukaan setiap Kwh; - 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; - PDAM yang disalurkan untuk keperluan sosial ditetapkan sebesar Rp. 100 (seratus rupiah) untuk Air Permukaan setiap M³; - PDAM yang disalurkan kepada Industri dan Perusahaan lainnya dilaksanakan dengan Perjanjian Kerjasama; dan - 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.



NO	KOMPONEN	URAIAN																																																																																																																																				
		b. (Lampiran Pergub 33 Tahun 2017) <table><tr><th>NO</th><th>KLASIFIKASI SUBYEK PAJAK</th><th>KAB. BADUNG/KOTA DENPASAR/GIANYAR</th><th>KAB./KOTA LAIN</th></tr><tr><td colspan="4">BUKAN PERUSAHAAN</td></tr><tr><td>1</td><td>Badan Sosial</td><td>535 /M³</td><td>268 /M³</td></tr><tr><td>2</td><td>Asrama/Pemondokan</td><td>535 /M³</td><td>268 /M³</td></tr><tr><td>3</td><td>Pembibitan/penyidikan ilmiah</td><td>535 /M³</td><td>268 /M³</td></tr><tr><td>4</td><td>Kantor pemerintah dan rumah sakit</td><td>2.675 /M³</td><td>1.338 /M³</td></tr><tr><td>5</td><td>Rumah sakit swasta/laboratorium/klinik</td><td>4.280 /M³</td><td>2.140 /M³</td></tr><tr><td>6</td><td>Desa Adat/Dinas untuk penjualan air sumber mata air/air permukaan lainnya</td><td>1.500 /M³</td><td>1.000 /M³</td></tr><tr><td>7</td><td>Pengelola Orang Pribadi/Kelompok</td><td>1.500 /M³</td><td>1.000 /M³</td></tr><tr><td colspan="4">PERUSAHAAN</td></tr><tr><td>8</td><td>Pariwisata</td><td></td><td></td></tr><tr><td></td><td>Hotel Bintang 4 & 5</td><td>16.050 /M³</td><td>5.350 /M³</td></tr><tr><td></td><td>Hotel Bintang 1,2 & 3</td><td>13.375 /M³</td><td>4.280 /M³</td></tr><tr><td></td><td>Losmen/Hotel Melati Non Bintang & Apartemen</td><td>10.700 /M³</td><td>3.210 /M³</td></tr><tr><td></td><td>Rumah Makan/Bar & Restaurant & Night Club</td><td>8.025 /M³</td><td>2.140 /M³</td></tr><tr><td>9</td><td>Wisata diatas air/Rafting/River Tubing</td><td>150 /M²</td><td>150 /M²</td></tr><tr><td>10</td><td>Lapangan Golf</td><td>5.350 /M³</td><td>2.500 /M³</td></tr><tr><td>11</td><td>Kolam Renang Air Biasa/Kolam Renang Air Panas/Taman Rekreasi</td><td>4.280 /M³</td><td>2.140 /M³</td></tr><tr><td>12</td><td>Usaha Pertokoan & Kepentingan Lainnya</td><td>8.025 /M³</td><td>5.350 /M³</td></tr><tr><td>13</td><td>Cuci Mobil</td><td>7.500 /M³</td><td>5.000 /M³</td></tr><tr><td>14</td><td>Cuci Motor</td><td>3.500 /M³</td><td>2.000 /M³</td></tr><tr><td>15</td><td>Perusahaan Lainnya</td><td>16.050 /M³</td><td>5.350 /M³</td></tr><tr><td colspan="4">INDUSTRI</td></tr><tr><td>16</td><td>Air Kemasan</td><td>22.500 /M³</td><td>20.000 /M³</td></tr><tr><td>17</td><td>Air Minum Isi Ulang</td><td>15.000 /M³</td><td>10.000 /M³</td></tr><tr><td>18</td><td>Pertanian</td><td>535.000 /Ha/Bulan</td><td>267.500 /Ha/Bulan</td></tr><tr><td>19</td><td>Perkebunan</td><td>535.000 /Ha/Bulan</td><td>267.500 /Ha/Bulan</td></tr><tr><td>20</td><td>Perikanan</td><td>1.070.000 /Ha/Bulan</td><td>802.500 /Ha/Bulan</td></tr><tr><td>21</td><td>Peternakan</td><td>3.000 /M³</td><td>2.500 /M³</td></tr><tr><td>22</td><td>Industri Kecil (home industri)</td><td>5.350 /M³</td><td>3.210 /M³</td></tr><tr><td>23</td><td>Unit Usaha/Koperasi</td><td>5.350 /M³</td><td>3.210 /M³</td></tr><tr><td>24</td><td>Pabrik Minuman</td><td>24.075 /M³</td><td>21.400 /M³</td></tr><tr><td>25</td><td>Industri Lainnya</td><td>16.050 /M³</td><td>5.350 /M³</td></tr></table>	NO	KLASIFIKASI SUBYEK PAJAK	KAB. BADUNG/KOTA DENPASAR/GIANYAR	KAB./KOTA LAIN	BUKAN PERUSAHAAN				1	Badan Sosial	535 /M³	268 /M³	2	Asrama/Pemondokan	535 /M³	268 /M³	3	Pembibitan/penyidikan ilmiah	535 /M³	268 /M³	4	Kantor pemerintah dan rumah sakit	2.675 /M³	1.338 /M³	5	Rumah sakit swasta/laboratorium/klinik	4.280 /M³	2.140 /M³	6	Desa Adat/Dinas untuk penjualan air sumber mata air/air permukaan lainnya	1.500 /M³	1.000 /M³	7	Pengelola Orang Pribadi/Kelompok	1.500 /M³	1.000 /M³	PERUSAHAAN				8	Pariwisata				Hotel Bintang 4 & 5	16.050 /M³	5.350 /M³		Hotel Bintang 1,2 & 3	13.375 /M³	4.280 /M³		Losmen/Hotel Melati Non Bintang & Apartemen	10.700 /M³	3.210 /M³		Rumah Makan/Bar & Restaurant & Night Club	8.025 /M³	2.140 /M³	9	Wisata diatas air/Rafting/River Tubing	150 /M²	150 /M²	10	Lapangan Golf	5.350 /M³	2.500 /M³	11	Kolam Renang Air Biasa/Kolam Renang Air Panas/Taman Rekreasi	4.280 /M³	2.140 /M³	12	Usaha Pertokoan & Kepentingan Lainnya	8.025 /M³	5.350 /M³	13	Cuci Mobil	7.500 /M³	5.000 /M³	14	Cuci Motor	3.500 /M³	2.000 /M³	15	Perusahaan Lainnya	16.050 /M³	5.350 /M³	INDUSTRI				16	Air Kemasan	22.500 /M³	20.000 /M³	17	Air Minum Isi Ulang	15.000 /M³	10.000 /M³	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 /M³	2.500 /M³	22	Industri Kecil (home industri)	5.350 /M³	3.210 /M³	23	Unit Usaha/Koperasi	5.350 /M³	3.210 /M³	24	Pabrik Minuman	24.075 /M³	21.400 /M³	25	Industri Lainnya	16.050 /M³	5.350 /M³
NO	KLASIFIKASI SUBYEK PAJAK	KAB. BADUNG/KOTA DENPASAR/GIANYAR	KAB./KOTA LAIN																																																																																																																																			
BUKAN PERUSAHAAN																																																																																																																																						
1	Badan Sosial	535 /M³	268 /M³																																																																																																																																			
2	Asrama/Pemondokan	535 /M³	268 /M³																																																																																																																																			
3	Pembibitan/penyidikan ilmiah	535 /M³	268 /M³																																																																																																																																			
4	Kantor pemerintah dan rumah sakit	2.675 /M³	1.338 /M³																																																																																																																																			
5	Rumah sakit swasta/laboratorium/klinik	4.280 /M³	2.140 /M³																																																																																																																																			
6	Desa Adat/Dinas untuk penjualan air sumber mata air/air permukaan lainnya	1.500 /M³	1.000 /M³																																																																																																																																			
7	Pengelola Orang Pribadi/Kelompok	1.500 /M³	1.000 /M³																																																																																																																																			
PERUSAHAAN																																																																																																																																						
8	Pariwisata																																																																																																																																					
	Hotel Bintang 4 & 5	16.050 /M³	5.350 /M³																																																																																																																																			
	Hotel Bintang 1,2 & 3	13.375 /M³	4.280 /M³																																																																																																																																			
	Losmen/Hotel Melati Non Bintang & Apartemen	10.700 /M³	3.210 /M³																																																																																																																																			
	Rumah Makan/Bar & Restaurant & Night Club	8.025 /M³	2.140 /M³																																																																																																																																			
9	Wisata diatas air/Rafting/River Tubing	150 /M²	150 /M²																																																																																																																																			
10	Lapangan Golf	5.350 /M³	2.500 /M³																																																																																																																																			
11	Kolam Renang Air Biasa/Kolam Renang Air Panas/Taman Rekreasi	4.280 /M³	2.140 /M³																																																																																																																																			
12	Usaha Pertokoan & Kepentingan Lainnya	8.025 /M³	5.350 /M³																																																																																																																																			
13	Cuci Mobil	7.500 /M³	5.000 /M³																																																																																																																																			
14	Cuci Motor	3.500 /M³	2.000 /M³																																																																																																																																			
15	Perusahaan Lainnya	16.050 /M³	5.350 /M³																																																																																																																																			
INDUSTRI																																																																																																																																						
16	Air Kemasan	22.500 /M³	20.000 /M³																																																																																																																																			
17	Air Minum Isi Ulang	15.000 /M³	10.000 /M³																																																																																																																																			
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 /M³	2.500 /M³																																																																																																																																			
22	Industri Kecil (home industri)	5.350 /M³	3.210 /M³																																																																																																																																			
23	Unit Usaha/Koperasi	5.350 /M³	3.210 /M³																																																																																																																																			
24	Pabrik Minuman	24.075 /M³	21.400 /M³																																																																																																																																			
25	Industri Lainnya	16.050 /M³	5.350 /M³																																																																																																																																			
5.	Produk Pelayanan	a. Surat Pemberitahuan Pajak Daerah (SPTPD). b. Berita acara pemakaian dan pemanfaatan Air Permukaan. c. Surat Ketetapan Pajak Daerah yang selanjutnya disebut SKPD. d. Surat Tanda Setoran (STS).																																																																																																																																				
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	a. 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).																																																																																																																																				



NO	KOMPONEN	URAIAN
		b. 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	a. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038); b. 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); c. 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); d. Undang-Undang Nomor 15 Tahun 2023 tentang Provinsi Bali (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 62, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6871); e. 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); f. Peraturan Pemerintah Nomor 35 Tahun 2023 tentang Ketentuan Umum Pajak Daerah dan Retribusi Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 85, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6881); g. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615); h. Peraturan Daerah Provinsi Bali Nomor 1 Tahun 2024 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah (Lembaran Daerah Provinsi Bali Tahun 2024 Nomor 1, Tambahan Lembaran Daerah Provinsi Bali Nomor 1); i. Peraturan Gubernur Bali Nomor 33 Tahun 2017 tentang Besaran Nilai Perolehan Air Permukaan dan Tata Cara Pembayaran, Penagihan dan Penyetoran Pajak Air Permukaan (Berita Daerah Provinsi Bali Tahun 2017 Nomor 33);



Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik (TTE).
 Scan/Klik QR Code untuk informasi TTE.
 Upload file pada <https://tte.komdigi.go.id/verifyPDF> untuk cek keaslian file.



NO	KOMPONEN	URAIAN
		j. Peraturan Gubernur Bali Nomor 44 Tahun 2021 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik Pemerintah Provinsi Bali (Berita Daerah Provinsi Bali Tahun 2021 Nomor 44); k. 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 beberapa kali, terakhir dengan Peraturan Gubernur Bali Nomor 9 Tahun 2025 tentang Perubahan Kedua 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 2025 Nomor 12); l. 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 beberapa kali, terakhir dengan Peraturan Gubernur Bali Nomor 15 Tahun 2024 tentang Perubahan Ketiga Atas Peraturan Gubernur Nomor 72 Tahun 2022 tentang Pembentukan Unit Pelaksana Teknis di Lingkungan Pemerintah Provinsi Bali (Berita Daerah Provinsi Bali Tahun 2024 Nomor 15); m. Peraturan Gubernur Bali Nomor 20 Tahun 2024 tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Daerah Nomor 1 Tahun 2024 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah (Berita Daerah Provinsi Bali Tahun 2024 Nomor 20);
8.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	a. Gedung Kantor dengan fasilitas: 1) Ruang Tunggu ber-AC; 2) Papan Informasi; 3) Komputer dengan akses internet; 4) Printer; 5) Mesin Fotocopy; 6) Pesawat Telepon; 7) Ruang Menyusui; 8) Ruang bermain anak; 9) Ruang baca. b. Kendaraan operasional c. Halaman parkir.
9.	Kompetensi Pelaksana	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	Jumlah pelaksana sebanyak 4 orang: a. 2 (dua) orang melakukan pengecekan meteran ke Wajib Pajak. b. 2 (dua) orang administrasi sekaligus melakukan pengiriman SKPD ke Wajib Pajak.
12.	Jaminan pelayanan	a. Memberikan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan (durasi waktu, tarif dan kualitas pelayanan). b. Meningkatkan kinerja etika pelayanan publik. c. Menanggapi setiap konsultasi & pengaduan dalam waktu 2 x 24 jam. d. Menerima saran dan masukan.



NO	KOMPONEN	URAIAN
		e. Menyediakan akses untuk lansia, disabilitas dan wanita hamil. f. Menyediakan area merokok.
13.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	a. Memberikan kepastian hukum tentang dokumen Air Permukaan. b. Memberikan keamanan dan kenyamanan di lingkungan UPTD PPRD Provinsi Bali di Kab/Kota. c. Bebas dari gangguan calo/perantara.
14.	Evaluasi kinerja Pelaksana	Evaluasi pelaksanaan pajak air permukaan dilaksanakan secara berkala.



19. DATA DAN INFORMASI

SERVICE DELIVERY

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	a. Pengguna layanan menyampaikan surat permohonan tertulis yang berisi: 1) 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>; 2) Data dan informasi yang diminta secara jelas; 3) Mencantumkan maksud dan tujuan permohonan data dan informasi; dan 4) Melampirkan fotokopi kartu tanda penduduk/ paspor/ kartu identitas lainnya yang berlaku. Ditujukan ke alamat: Badan Pendapatan Daerah Provinsi Bali Jl. Tjok Agung Tresna No.14, Panjer, Denpasar Selatan, Kota Denpasar, Bali; b. 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).
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	a. Melalui permohonan tertulis <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 dikecualikan?}; C -- Ya --> D([Pengguna layanan menerima surat penolakan]); C -- Tidak --> E([Pengguna layanan menerima data dan informasi yang diminta]);</pre>



NO	KOMPONEN	URAIAN
		Keterangan: 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: - 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; - 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. b. Hadir langsung ke Badan Pendapatan Daerah Provinsi Bali <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]; C -- Tidak --> E([Penerima layanan menerima konfirmasi penolakan]); D --> F([Pengguna layanan menerima data dan informasi dari petugas/pegawai]);</pre> Keterangan: 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;



NO	KOMPONEN	URAIAN
		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	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 Masukkan/ Apresiasi	a. 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). b. 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	a. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038); b. 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



Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik (TTE).
 Scan/Klik QR Code untuk informasi TTE.
 Upload file pada <https://tte.komdigi.go.id/verifyPDF> untuk cek keaslian file.



NO	KOMPONEN	URAIAN
7.	Dasar Hukum	Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 41, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6856); c. 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); d. Undang-Undang Nomor 15 Tahun 2023 tentang Provinsi Bali (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 62, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6871); e. 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); f. Peraturan Pemerintah Nomor 35 Tahun 2023 tentang Ketentuan Umum Pajak Daerah dan Retribusi Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 85, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6881); g. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615); h. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 16/PMK.010/2017 tentang Besar Santunan dan Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 279); i. Peraturan Daerah Provinsi Bali Nomor 1 Tahun 2024 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah (Lembaran Daerah Provinsi Bali Tahun 2024 Nomor 1, Tambahan Lembaran Daerah Provinsi Bali Nomor 1); j. Peraturan Gubernur Bali Nomor 44 Tahun 2021 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik Pemerintah Provinsi Bali (Berita Daerah Provinsi Bali Tahun 2021 Nomor 44); k. 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 beberapa kali, terakhir dengan Peraturan Gubernur Bali Nomor 9 Tahun 2025 tentang Perubahan Kedua 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 2025 Nomor 12); l. 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 beberapa kali, terakhir dengan Peraturan Gubernur Bali Nomor 15 Tahun 2024 tentang Perubahan Ketiga Atas Peraturan Gubernur Nomor 72 Tahun 2022 tentang Pembentukan Unit Pelaksana Teknis di Lingkungan Pemerintah Provinsi Bali (Berita Daerah Provinsi Bali Tahun 2024 Nomor 15); m. Peraturan Gubernur Bali Nomor 20 Tahun 2024 tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Daerah Nomor 1 Tahun 2024 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah (Berita Daerah Provinsi Bali Tahun 2024 Nomor 20);

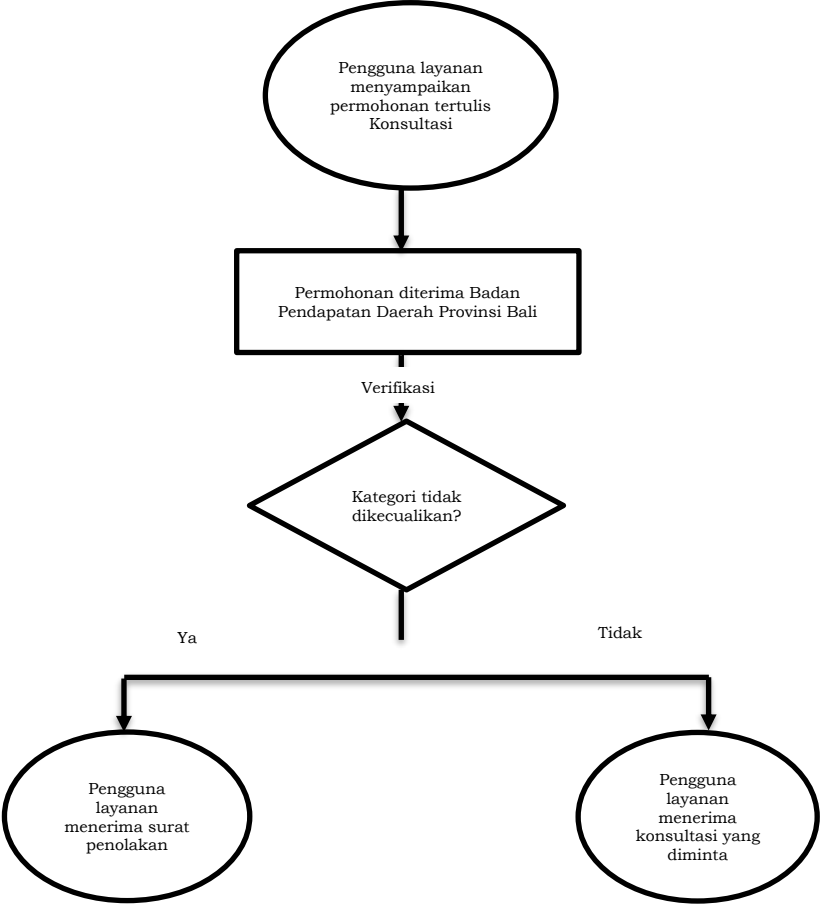


NO	KOMPONEN	URAIAN
		n. Keputusan Kepala Badan Pendapatan Daerah Provinsi Bali Nomor 24 Tahun 2023 tentang Klasifikasi Informasi Yang Dikecualikan Pada Badan Pendapatan Daerah Provinsi Bali.
8.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	a. Gedung Kantor dengan fasilitas: 1) Ruang Tunggu ber-AC dan Informasi; 2) Papan Informasi; 3) Komputer dengan akses internet; 4) Printer; 5) Mesin Fotocopy; 6) Pesawat Telepon; 7) Ruang Menyusui; 8) Ruang bermain anak; 9) Ruang baca. b. Halaman parkir.
9.	Kompetensi Pelaksana	Petugas yang terlibat dalam proses pemberian/penyelesaian pelayanan, telah memiliki Surat Keputusan dari Pejabat yang berwenang.
10.	Pengawasan Internal	a. Dilakukan pengawasan secara berjenjang; b. 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	a. Informasi yang akan diberikan dijamin keabsahannya serta dapat dipertanggungjawabkan; dan b. Petugas yang memberikan data dan informasi telah mendapatkan penugasan dari atasan langsung.
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	a. Pelaksanaan evaluasi kinerja pelaksana dilakukan 2 (dua) kali dalam 1 (satu) tahun; dan b. Pelaksanaan survei kepuasan untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan.



20.STANDAR PELAYANAN KONSULTASI

SERVICE DELIVERY

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan	a. Pengguna layanan menyampaikan surat permohonan tertulis yang berisi: 1) 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>; 2) Konsultasi yang diminta secara jelas; 3) Mencantumkan maksud dan tujuan permohonan konsultasi; dan 4) Melampirkan fotokopi kartu tanda penduduk/ paspor/ kartu identitas lainnya yang berlaku. Ditujukan ke alamat: Badan Pendapatan Daerah Provinsi Bali Jl. Tjok Agung Tresna No.14, Panjer, Denpasar Selatan, Kota Denpasar, Bali; b. 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).
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	a. Melalui permohonan tertulis <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> Keterangan: 1) Pengguna layanan menyampaikan surat permohonan resmi ditujukan kepada Badan Pendapatan Daerah Provinsi Bali; 2) Pengguna layanan menunggu hasil verifikasi terhadap surat permohonan konsultasi, berupa:



NO	KOMPONEN	URAIAN
		- surat yang berisi layanan konsultasi sesuai permohonan yang disampaikan sebelumnya secara daring maupun langsung, jika konsultasi yang diminta masuk dalam kategori tidak dikecualikan; - surat penolakan yang disertai alasan penolakan berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku secara daring maupun langsung, jika konsultasi masuk dalam kategori dikecualikan. b. Hadir langsung ke Badan Pendapatan Daerah Provinsi Bali <pre>graph TD; A([Peguna layanan datang langsung dan membawa persyaratan permohonan konsultasi]) --> B[Peguna layanan mengisi daftar tamu]; B --> C[Verifikasi]; C --> D{Dapat dilakukan?}; D -- Ya --> E[Peguna layanan diarahkan menuju ruang pelayanan]; E --> F([Peguna layanan menerima layanan konsultasi dari petugas/pegawai]); D -- Tidak --> G([Penerima layanan menerima konfirmasi penolakan]);</pre> Keterangan: 1) Peguna 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) Peguna layanan mengisi daftar tamu; 3) Apabila permohonan diterima, peguna layanan akan diarahkan oleh petugas <i>front office</i> ke ruang pelayanan untuk ditemukan dengan petugas yang memberikan layanan konsultasi; 4) Peguna layanan menerima konsultasi oleh petugas/pegawai yang ditugaskan.



NO	KOMPONEN	URAIAN
3.	Jangka Waktu Pelayanan	a. 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; b. 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	a. 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). b. 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	a. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038); b. 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); c. 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);



Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik (TTE).
Scan/Klik QR Code untuk informasi TTE.
Upload file pada <https://tte.komdigi.go.id/verifyPDF> untuk cek keaslian file.



NO	KOMPONEN	URAIAN
		d. Undang-Undang Nomor 15 Tahun 2023 tentang Provinsi Bali (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 62, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6871); e. 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); f. Peraturan Pemerintah Nomor 35 Tahun 2023 tentang Ketentuan Umum Pajak Daerah dan Retribusi Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 85, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6881); g. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615); h. Peraturan Daerah Provinsi Bali Nomor 1 Tahun 2024 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah (Lembaran Daerah Provinsi Bali Tahun 2024 Nomor 1, Tambahan Lembaran Daerah Provinsi Bali Nomor 1); i. Peraturan Gubernur Bali Nomor 44 Tahun 2021 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik Pemerintah Provinsi Bali (Berita Daerah Provinsi Bali Tahun 2021 Nomor 44); j. 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 beberapa kali, terakhir dengan Peraturan Gubernur Bali Nomor 9 Tahun 2025 tentang Perubahan Kedua 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 2025 Nomor 12); k. 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 beberapa kali, terakhir dengan Peraturan Gubernur Bali Nomor 15 Tahun 2024 tentang Perubahan Ketiga Atas Peraturan Gubernur Nomor 72 Tahun 2022 tentang Pembentukan Unit Pelaksana Teknis di Lingkungan Pemerintah Provinsi Bali (Berita Daerah Provinsi Bali Tahun 2024 Nomor 15); l. Peraturan Gubernur Bali Nomor 20 Tahun 2024 tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Daerah Nomor 1 Tahun 2024 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah (Berita Daerah Provinsi Bali Tahun 2024 Nomor 20); m. Keputusan Kepala Badan Pendapatan Daerah Provinsi Bali Nomor 24 Tahun 2023 tentang Klasifikasi Informasi Yang Dikecualikan Pada Badan Pendapatan Daerah Provinsi Bali.



NO	KOMPONEN	URAIAN
8.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	a. Gedung Kantor dengan fasilitas: 1) Ruang Tunggu ber-AC dan Informasi; 2) Papan Informasi; 3) Komputer dengan akses internet; 4) Printer; 5) Mesin Fotocopy; 6) Pesawat Telepon; 7) Ruang Menyusui; 8) Ruang bermain anak; 9) Ruang baca. b. Halaman parkir.
9.	Kompetensi Pelaksana	Petugas yang terlibat dalam proses pemberian/penyelesaian pelayanan, telah memiliki Surat Keputusan dari Pejabat yang berwenang.
10.	Pengawasan Internal	a. Dilakukan pengawasan secara berjenjang; b. 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	a. Informasi yang akan diberikan dijamin keabsahannya serta dapat dipertanggungjawabkan; dan b. Petugas yang memberikan data dan informasi telah mendapatkan penugasan dari atasan langsung.
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	a. Pelaksanaan evaluasi kinerja pelaksana dilakukan 2 (dua) kali dalam 1 (satu) tahun; dan b. Pelaksanaan survei kepuasan untuk perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan.



Ditandatangani secara elektronik oleh :
KEPALA BADAN
I Dewa Tagel Wirasa, SE.Ak., M.Si
Pembina Utama Muda (IV/c)
NIP. 19680209 199803 1 007

