

**PEMERINTAH PROVINSI KEPULAUAN BANGKA BELITUNG
BADAN KEUANGAN DAERAH**



**LAPORAN MONITORING DAN EVALUASI
PENATAAN TATALAKSANA
ZONA INTEGRITAS MENUJU WBK/WBM**

**UNIT PELAKSANA TEKNIS BAKUDA PROVINSI KEPULAUAN
BANGKA BELITUNG WILAYAH KABUPATEN BANGKA BELITUNG
TAHUN 2022**

**LAPORAN MONITORING DAN EVALUASI
STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP) PELAYANAN
SEMESTER I TAHUN 2022**

I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Unit Pelaksana Teknis Badan Keuangan Daerah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung Wilayah Kabupaten Bangka dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, tidak menutup kemungkinan ada pejabat/pegawai yang melakukan pelanggaran sehingga menghambat proses pelayanan public kepada masyarakat. Hambatan-hambatan tersebut perlu mendapat perhatian dan diidentifikasi. Oleh karena itu peran serta masyarakat untuk menyampaikan/melaporkan setiap pelanggaran yang diketahuinya sangat diperlukan.

Dalam rangka mendorong peran serta masyarakat dalam upaya pencegahan penyimpangan atau penyalahgunaan jabatan yang dapat menghambat proses pelayanan public. Kepala Unit Pelaksana Teknis Badan Keuangan Daerah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung Wilayah Kabupaten Bangka telah membuat Standar Operasional Prosedur (SOP) terhadap Pelayanan Publik Lingkup Unit Pelaksana Teknis Badan Keuangan Daerah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung Wilayah Kabupaten Bangka. Pelaksanaan Pembangunan Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas Korupsi (WBK) dan Wilayah Bersih Bebas Wilayah (WBBM), di Unit Pelaksana Teknis Badan Keuangan Daerah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung Wilayah Kabupaten Bangka tidak terlepas dari budaya pelayanan prima kepada masyarakat pengguna layanan dari semua tingkatan stakeholder.

Berdasarkan hal tersebut di atas, perlu dilakukan pengawasan dan evaluasi secara priodik terhadap Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan di Lingkungan Unit Pelaksana Teknis Badan Keuangan Daerah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung Wilayah Kabupaten Bangka. Menindaklanjuti Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 52 Tahun 2011 Tentang Standar Operasional Prosedur di Lingkungan Pemerintah Provinsi dan Kabupaten/Kota, maka telah di desain 7 (tujuh) SOP pelayanan dasar yang di laksanakan pada Unit Pelaksana

Teknis Badan Keuangan Daerah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung Wilayah Kabupaten Bangka.

Wilayah Kabupaten Bangka. Rancangan Standar Operasional dan Prosedur (SOP) Pelayanan tersebut didasarkan pada Mendagri, Menkeu dan Kapolri. Standar Operasional Prosedur atau SOP adalah serangkaian petunjuk tertulis yang dibakukan mengenai proses penyelenggaraan tugas-tugas Pemerintah Daerah. Standar Operasional dan Prosedur SOP disusun dengan memperhatikan beberapa prinsip yaitu efisien efektif, berorientasi pada pengguna kejelasan dan kemudahan, selaras, terukur, dinamis dan kepatuhan hukum. Dan koordinasi dengan bidang terkait didapatkan informasi bahwa SOP pelayanan pada UPTB pernah dirancang namun belum sampai pada kesempurnaan seluruh mitra kerja. Oleh karena itu kami menyarankan untuk kembali membahas SOP ini sampai didapatkannya kesepakatan seluruh komponen pelaksana pelayanan sehingga efisiensi dan efektifitas pelayanan dapat di tingkatkan.

1.2. Dasar Hukum

1. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara yang Bersih dan Bebas dari Korupsi, Kolusi dan Nepotisme.
2. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 52 Tahun 2011 tentang Standar Operasional Prosedur di Lingkungan Pemerintah Provinsi dan Kabupaten/Kota.

1.3. Tujuan

1. Sebagai bahan Monitoring dan Evaluasi Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan menuju pembangunan Zona Integritas menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani (WBBM) di Unit Pelaksana Teknis Badan Keuangan Daerah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung Wilayah Kabupaten Bangka.
2. Menangani laporan masyarakat dengan cepat dan tepat memberikan informasi kepada masyarakat secara benar, menerima mencatat dan melaporkan pengaduan/keluhan tentang pelayanan di Samsat Sungailiat.
3. Standar Operasional dan Prosedur (SOP) Pelayanan penerbitan notis pajak berserta dengan STNK disusun dengan tujuan agar setiap pelayanan penerbitan notis pajak dilakukan oleh petugas Samsat secara cepat, tepat, mudah, akuntabel dan profesional.

II. HASIL MONITORING DAN EVALUASI STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP) PELAYANAN SEMESTER I TAHUN 2022.

Hasil Laporan Monitoring dan Evaluasi Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan Semester I Tahun 2022 adalah sebagai berikut :

6 (enam) rancangan SOP Pelayanan dasar tersebut adalah sebagai berikut :

1. Standar Pelayanan Pengesahan Ulang Satu Tahun
2. Standar Pelayanan Pengesahan Ulang 5 (lima) Tahun
3. Standar Pelayanan Bea Balik Nama Kendaraan bermotor dalam Kabupaten
4. Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor dan luar Kabupaten/Kota dalam Provinsi
5. Standar Pelayanan Air Permukaan
6. Pajak Alat Berat

1) Standar Pelayanan Pengesahan Ulang Satu Tahun

Untuk standar pelayanan pengesahan STNK setiap setahun berupa pajak Kendaraan bermotor pada loket khusus, Samsat Keliling dan Samsat Setempoh, keterangan sebagai berikut :

a. Loket Khusus tersedia di Kantor Samsat Setempat dengan beberapa persyaratan:

- Identitas Fotocopy (KTP)

Untuk Badan Hukum terdiri atas :

➤ Surat Kuasa Bermaterai cukup, menggunakan kop surat badan hukum dan ditandatangani oleh pemimpin serta stempel cap badan hukum yang bersangkutan.

➤ Fotocopy KTP yang diberi kuasa

➤ Surat ijin Usaha Perdagangan dan Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP)

- Untuk Imtensi Pemerintah terdiri atas :

➤ Surat Kuasa menggunakan Kop surat intansi Pemerintah dan di tanda tangani oleh Pemimpin serta stempel cap instansi yang bersangkutan.

➤ Melampirkan fotocopy KTP yang diberi kuasa

- Untuk Kendaraan Umum terdiri atas :

➤ Fotocopy ijin usaha angkutan umum yang masih berlaku (ijin trayek)

➤ Fotocopy ijin operasinal (kendaraan sewa)

- Kartu Pengawasan asli dan masih berlaku
- Bukti pelunasan asli dan masih berlaku

b. Samsat Keliling dan Samsat Setempoh

Samsat Keliling dan Samsat Setempoh merupakan salah satu upaya untuk pembangunan system layan Samsat Online sebagai sarana untuk menjemput dan memudahkan masyarakat dalam membayar pajak atas kendaraan yang dimiliki/dikuasainya, dengan cara mendekatkannya tempat pelayanan ke pusat-pusat aktifitas masyarakat untuk meningkatkan kualitas Pelayanan kepada masyarakat secara lebih mudah, cepat, sederhana, efektif dan efisien serta terjangkau.

Waktu dan Biaya :

- 3 (tiga) menit
- Tarif x bobot x NJKB

Prosedur :

- Pendaftaran
- Cek progresif (khusus roda 4 atau lebih pribadi)
- Pembayaran di loket khusus dan pengambilan STNK

2) **Standar Pelayanan Pengesahan Ulang (lima) tahun**

Perpanjangan STNK 5 (lima) tahun dilaksanakan di kantor Samsat dengan persyaratan sebagai berikut :

- Identitas asli (KTP)
- STNK asli dan fotocopy
- BPKB asli dan fotocopy
- Cek fisik Ranmor

Waktu dan Biaya

- STNK 30 menit
 - BPKB 7 hari kerja
 - TNKB 30 hari kerja
1. PKB : Tarif x bobot x NJKB
 2. STNK
 3. TNKB

Prosedur

- Pengambilan formolir di loket pendaftaran
- Cek fisik No.rangka dan No.Mesin di loket cek fisik
- Penyerahan berkas di loket pendaftaran
- Penyerahan dan pengambilan STNK di loket pengambilan STNK

3) Standar Pelayanan Bea Balik Nama Kendaraan bermotor dalam Kabupaten

Untuk pelayanan Balik Nama Kendaraan dilaksanakan di kantor Samsat dengan persyaratan sebagai berikut :

- Mengisi formulir SPPKB
- Identitas asli & fotocopy
- STNK asli & fotocopy
- BPKB asli & fotocopy
- Kwitansi pembelian bermaterai 10.000 2 (dua) rangkap
- SKPD (notice) tahun terakhir
- Cek fisik ranmor

Waktu dan Biaya :

- STNK (45 menit)
- BPKB (14 hari kerja)
- TNKB (30 hari kerja)
 - PKB : $\text{tariff} \times \text{bobot} \times \text{NJKB}$
 - BBN : $\text{NJKB} \times \text{tarif}$
 - STNK : $\text{NJKB} \times \text{Tarif}$
 - BPKB
 - TNKB

4) Bea Balik Nama Kendaraan bermotor dari luar Kabupaten/Kota dalam Provinsi

Untuk Pelayanan Bea Balik Nama Kendaraan bermotor dari luar Kabupaten/Kota dalam Propvinsi dilaksanakan di Kantor Samsat dengan persyaratan sebagai berikut:

- Mengisi formulir SPPKB
- Identifikasi asli dan fotocopy
- STNK asli dan fotocopy

- BPKB asli dan fotocopy rangkap 2 (dua)
- Kwitansi Pembelian bermaterai 10.000 rangkap 2 (dua)
- SKPD (notice) tahun terakhir
- Cek fisik ranmor
- Fiscal antar daerah

Waktu dan Biaya

- STNK habis (1 jam)
- Mutasi berkas (21 hari Kerja)
- Tunggakan PKB : $\text{tariff} \times \text{bobot} \times \text{BJKB}$

Prosedur :

- Pengambilan formulir di loket pendaftaran
- Cek fisik No.rangka, No.Mesin di loket cek fisik
- Pembelian formulir BPKB di loket pendaftaran
- Penetapan di loket penetapan
- Pengambilan resi dan pembayaran di kasir
- Pengesahan STNK dan pengambilan di loket STNK penerbitan BPKB di Polda

PNBP :

- Cabut berkas
- Masa pajak lunas
- Tidak dikenakan biaya

5) Standar Pelayanan Air Permukaan

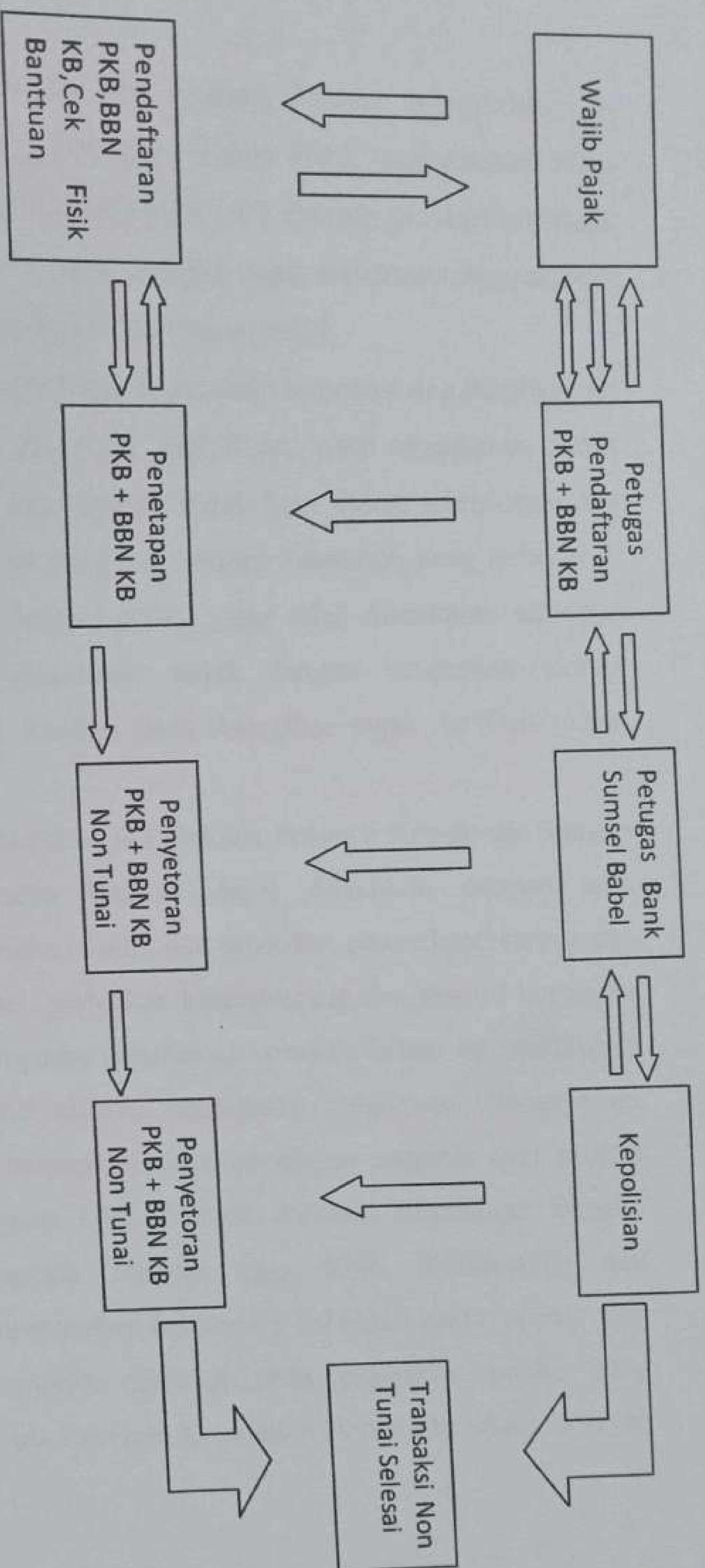
Untuk pelayanan pajak air permukaan dilaksanakan di Kantor Samsat dengan persyaratan :

- Identitas
- Mengisi SPOPD secara lengkap dan benar ditandatangani oleh WP atau kuasanya

Prosedur :

- Mengisi SPOD di ruangan Seksi Pendaftaran Pendataan dan Penagihan
- Penetapan PAP berdasarkan SPOPD

- Penerbitan SKPDAP
- Pembuatan surat penagihan ke Wajib Pajak (WP)
- Pembayaran PAP ke Rek.Kas Daerah
- Menyerahkan Bukti Setor PAP ke Bendahara Penerimaan

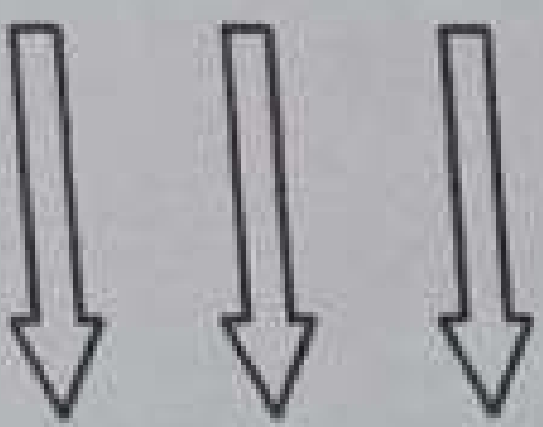


Jam Pelayanan Transaksi Non Tunai

NO	HARI	PUKUL
1.	Senin s/d Kamis	08.00 – 12.30 Wib
2.	Jum'at	08.00 – 10.00 Wib
3.	Sabtu	08.00 – 11.30 Wib

Keterangan :

1. Alur Komunikasi / Koordinasi
2. Alur Komunikasi Transaksi Elektronik
3. Internal Samsat



III. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil monitoring dan evaluasi Standar Operasional dan prosedur (SOP) Pelayanan pada semester I Tahun 2020. Implementasi Zona (ZI) menuju wilayah bebas dari korupsi pada UPT Bakuda provinsi kepulauan Bnagka Belitung Wilayah Kabupaten Bangka dapat terlaksana dengan baik mendapat apresiasi yang sangat positif dari masyarakat.

Dengan realisasi pada teliti Pajak Kendaraan bermotor dan Pembayaran Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor Alat Berat, yaitu tersedianya Loket Khusus sehingga Pelayanan Pembayaran Pajak Satu Tahun lebih cepat dan akurat. Selanjutnya tersedia Samling dan Samsat Setempoh yang terbesar di wilayah kabupaten Bangka dengan jadwal yang telah ditentukan sehingga masyarakat lebih mudah membayar pajak dengan jangkauan tempat pelayanan yang lebih dekat. Realiasi pada Penagihan pajak Air Permukaan terselesaikan target tercapai.

Untuk pembinaan ASN Pada UPT Bakuda Provinsi Kepulauan Bangka Belitung Wilayah Kabupaten Bangka dapat dilakukan dengan cara memberikan asistensi perbaikan system dan prosedur, penyediaan sarana dan prasarana, pelatihan personel, perbaikan kesejahteraan dan reward bertujuan untuk mempersempit kesempatan melakukan korupsi. Selain itu melakukan pembinaan karakter personel melalui pendekatan keagamaan. Pengawasan dan pengendalian secara berjenjang serta penetapan anggota dari profesi pengamanan (Propam) pada UPT Bakuda Provinsi Kepulauan Bangka Belitung Wilayah Kabupaten Bangka agar lebih ditingkatkan dan dilaksanakan secara berkesimpulan (*continue*) sehingga pada semua unit pelayanan akan bersih praktik percalon pada pelayanan public yang dilaksanakan di UPT Bakuda Provinsi Kepulauan Bangka Belitung Wilayah Kabupaten Bangka.

IV. REKOMENDASI

Pelaksanaan pelayanan public yang di berikan di harapkan dapat dipertahankan dan di tingkatkan dengan koordinasi yang baik antar bagian layanan. Penyediaan dan perawatan sarana dan prasana yang digunakan


masyarakat pengguna layanan senantiasa ditingkatkan sehingga respon yang diberikan masyarakat selalu positif terhadap hasil pelayanan. SOP Pelayanan pada UPT Bakuda Provinsi Kepulauan Bangka Belitung Wilayah Kabupaten Bangka belum ada perubahan.

V. TINDAK LANJUT

Berdasarkan hasil monitoring dan evaluasi Standar Operasional dan Prosedur (SOP) Pelayanan dengan Unit Kerja berpredikat WBK/WBBM merupakan *outcome* dari upaya pencegahan korupsi yang dilaksanakan secara kongkrit di dalam lingkungan Zona Integritas, yang dilakukan pada semester I Tahun 2020 tidak ditemukan adanya keluhan atau laporan pengaduan masyarakat pengguna jasa layanan. Laporan monitoring ini di rekomendasikan agar seluruh pegawai di UPT Bakuda Provinsi Kepulauan Bangka Belitung Wilayah Bangka tetap meningkatkan pelayanan dan kesiapan sarana dan prasarana.

Dalam rangka mendekatkan pelayanan kepada masyarakat, setiap pegawai di lingkungan UPT Bakuda Provinsi Kepulauan Bangka Belitung Wilayah Kabupaten Bangka harus mampu memvisualisasikan pelayanan public seperti yang diinginkan oleh instansi. Pemimpin harus bisa menyakinkan dan mengarahkan setiap individu untuk terbiasa memberikan pelayanan sesuai nilai-nilai, prosedur, sytem, prinsip dan perilaku yang membuat public bahagia dengan pelayanan yang mereka dapatkan. Oleh karena itu, sikap dan perilaku seorang pelayan public menjadi sangat menentukan untuk memberikan pelayanan berkualitas. Sikap dan perilaku pelayanan yang berkualitas hanya dapat di ciptakan melalui budaya organisasi yang kuat dan hebat.

Sungailiat, Juni 2022
Ketua Tim Zona Integritas Menuju WBK/WBBM
UPT Badan Keuangan Dearah Prov. Kep. Babel
Wilayah Kabupaten Bangka


Yuli Mahyudi, S.H
Penata / IIIc
Nip/ 19830724 200701 1 001