



**PROSEDUR ADMINISTRASI PELAYANAN PENDAFTARAN
KENDARAAN BARU PADA UPT. DINAS PENDAPATAN
PROPINSI JAWA TIMUR WILAYAH
JEMBER TIMUR**

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh
gelar Ahli Madya Program Studi Diploma III Manajemen Perusahaan
Fakultas Ekonomi Universitas Jember

Oleh

**Chusnul Laili
NIM. 110803101017**

**PROGRAM STUDI DIPLOMA III MANAJEMEN PERUSAHAAN
JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS JEMBER
2015**



**REGISTRATION SERVICES ADMINISTRATIVE PROCEDURE
NEW VEHICLE ON UPT. DEPARTEMENT OF REVENUE
REGION EAST JAVA PROVINCE EAST
JEMBER**

Composed to fulfill one of the requirements to obtain the degree
Diploma III Management of Company Economics Faculty
Jember University

By

**Chusnul Laili
NIM. 110803101017**

**PROGRAM STUDY DIPLOMA III MANAGEMENT OF COMPANY
ECONOMIC FACULTY
JEMBER UNIVERSITY
2015**

LEMBAR PERSETUJUAN

LAPORAN PRAKTEK KERJA NYATA

NAMA : CHUSNUL LAILI
NIM : 110803101017
FAKULTAS : EKONOMI
PROGRAM STUDI : DIII MANAJEMEN PERUSAHAAN
JURUSAN : MANAJEMEN
JUDUL : “PROSEDUR ADMINISTRASI PELAYANA
PENDAFTRAN KENDARAAN BARU PADA
UPT. DINAS PENDAPATAN PROVINSI
JAWA TIMUR WILAYAH JEMBER
TIMUR.”

Jember, 23 April 2015

Laporan Praktek Kerja Nyata

Telah disetujui oleh

Dosen Pembimbing

Dr. Deasy Wulandari, S.E., M.Si.
NIP. 19730908 200003 2 001

LEMBAR PENGESAHAN

LAPORAN PRAKTEK KERJA NYATA

NAMA : CHUSNUL LAILI
NIM : 110803101017
FAKULTAS : EKONOMI
PROGRAM STUDI : DIII MANAJEMEN PERUSAHAAN
JURUSAN : MANAJEMEN
JUDUL : “PROSEDUR ADMINISTRASI PELAYANA
PENDAFTRAN KENDARAAN BARU PADA
UPT. DINAS PENDAPATAN PROVINSI
JAWA TIMUR WILAYAH JEMBER
TIMUR.”

Jember, 23 April 2015

Mengetahui

Laporan Praktek Kerja Nyata
Telah disetujui oleh

Ketua Program Studi
Manajemen Perusahaan

Dosen Pembimbing

Drs. Didik Pudjo M., MS.
NIP. 1961020209 198603 1 001

Dr. Deasy Wulandari, S.E., M.Si.
NIP. 19730908 200003 2001

MOTTO

*Lebih baik merasakan sulitnya pendidikan sekarang, daripada rasa pahitnya
kebodohan kelak
(Dessy Puspita)*

*Tidak ada yang tidak mungkin jika dilakukan dengan sungguh-sungguh.
(Wardana)*

*Kita tidak akan pernah puas jika terus membandingkan dengan yang lain, karena
kita akan selalu menemukan yang lebih baik.
(Adit)*

PERSEMBAHAN

Dengan rasa syukur Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga laporan ini dapat terselesaikan dengan baik dan lancar.

Laporan ini saya persembahkan untuk :

1. Kedua orang tua saya, Ayah Khairul Harjo Prakoso dan Ibu Suherni terima kasih sampai saat ini selalu memberi kasih sayang, perhatian, nasehat, selalu mendoakan yang terbaik buat saya. Terima kasih atas jerih payah yang telah diberikan Ibu khususnya sampai memberikan segalanya buat saya. Buat Ayah yang lagi sakit, semangat semoga lekas sembuh seperti dulu lagi.
2. Saudara-saudaraku tercinta terimakasih selalu mendoakan yang terbaik.
3. Almamater saya, Fakultas Ekonomi Universitas Jember.

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah robbil'alamin, puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT karena rahmat dan hidayah-Nya penulis dapat menyelesaikan laporan tugas akhir dengan judul **“Prosedur Administrasi Pelayanan Pendaftaran Kendaraan Baru Pada UPT. Dinas Pendapatan Propinsi Jawa Timur Wilayah Jember Timur”** dengan baik.

Penulis menyadari bahwa laporan tugas akhir ini tidak akan selesai tanpa adanya doa, bantuan, bimbingan, dukungan serta motivasi dari berbagai pihak. Oleh karena itu dengan kerendahan hati penulis ingin menyampaikan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Dr. Moehammad Fathorrazi M.Si, Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Jember.
2. Drs. Didik Pudjo Musmedi, M.S. Ketua Program Studi D3 Manajemen Perusahaan
3. Dr. Deasy Wulandari, S.E., M.Si. Dosen pembimbing yang telah memberikan bimbingan dan pengarahan dalam penyusunan laporan tugas akhir ini sehingga penulis dapat menyelesaikan dengan baik.
4. Seluruh staf dan Dosen Fakultas Ekonomi khususnya Jurusan Manajemen dan Program Studi D3 Manajemen Perusahaan.
5. Ayah Khairul Harjo Prakoso dan Ibu Suherni selaku orang tua yang telah berjuang untuk mendidik dengan sabar dan memberikan yang terbaik bagi hidup penulis.
6. Kepada Teman-teman dan Sahabat-sahabat saya yang selalu membantu saya dalam segala hal dan selalu saya repotkan.
7. Ibu Endang Budihati, SE, MM selaku Kepala UPT. Dinas Pendapatan Propinsi Jawa Timur Wilayah Jember Timur.
8. Ibu Pardjumi, S.Sos, M.Si selaku Sub bagian Tata Usaha, Bapak Chusnul Hadi, SE, MM, selaku Kasi Pembayaran dan Penagihan, Mas Taufan, Mas Agus, Mas Guntur, Bapak Iman, Seluruh Karyawan dan Agen UPT. Dinas Pendapatan Propinsi Jawa Timur Wilayah Jember Timur yang membantu

saya dalam menyusun dan melaksanakan kegiatan magang di kantor UPT. Dinas Pendapatan Propinsi Jawa Timur Wilayah Jember Timur sehingga berjalan lancar.

9. Teman-teman D3 Manajemen Perusahaan angkatan 2011, yang telah memberi warna baru dan keceriaan dalam hidup penulis semasa kuliah.
10. Mbak Mey, Shoenal, Iksan, Irham, Hamidi, Nuril, Puput, Anggik, Petonk serta Mbak Dessy yang selalu mengingatkan dan memberi semangat saya dalam penyusunan Tugas Akhir ini.
11. Buat teman-teman seperjuangan saya Ricky, Rio, Sofyan, Semangat ya semoga kalian bisa menyusul saya secepatnya.
12. Serta semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan laporan tugas akhir ini yang tidak dapat penulis sampaikan satu persatu, atas segala bantuannya.

Semoga segala bantuan dan kebaikan tersebut mendapatkan limpahan balasan dari Allah SWT. Penulis berharap semoga laporan tugas akhir ini dapat bermanfaat dan memberikan tambahan pengetahuan, wawasan yang semakin luas bagi pembaca.

Jember, 23 April 2015

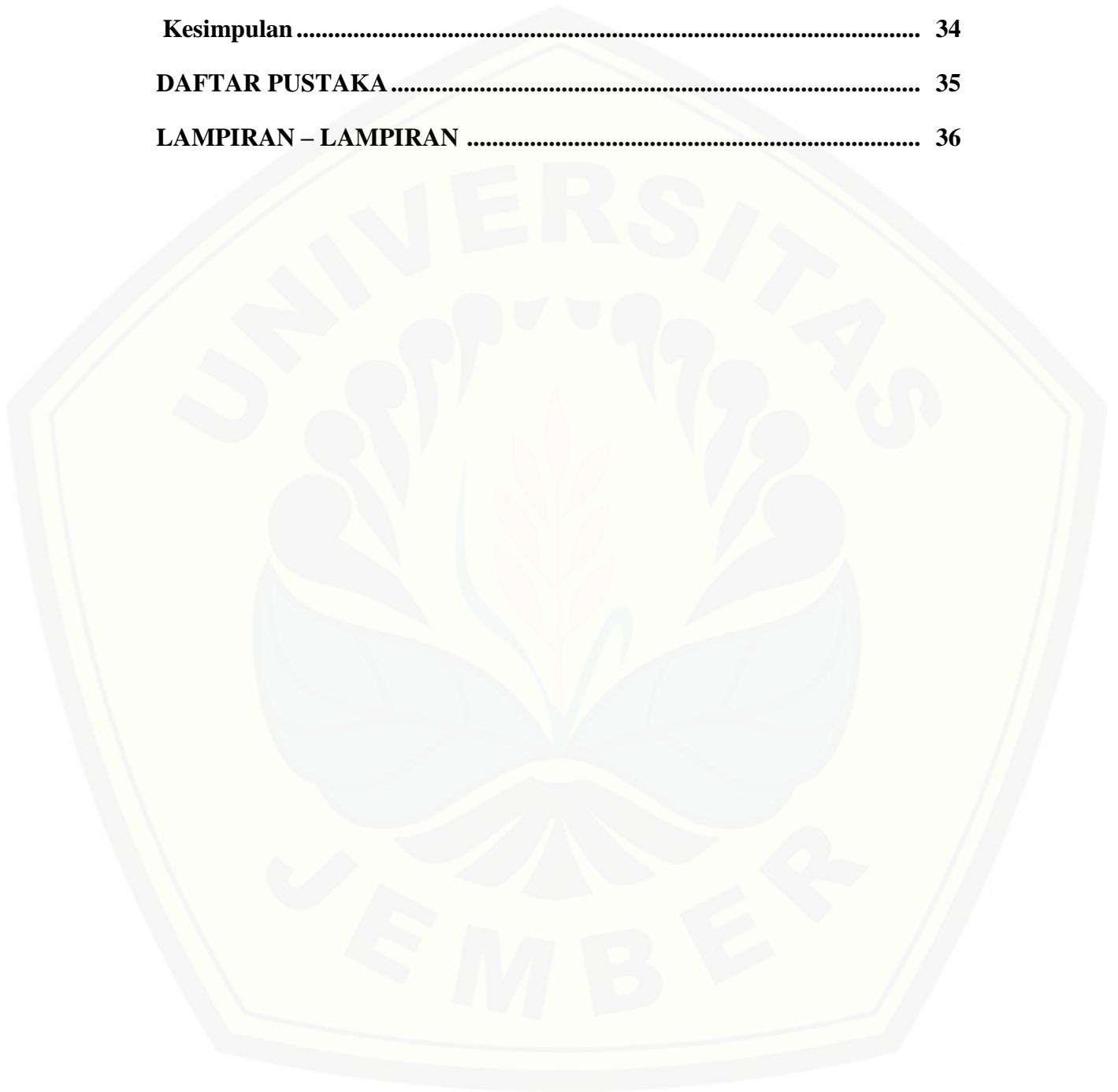
Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
MOTTO	v
PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB 1. PENDAHULUAN	
1.1 Alasan Pemilihan Judul	1
1.2 Tujuan dan Kegunaan Praktek Kerja Nyata	2
1.2.1 Tujuan Praktek Kerja Nyata	2
1.2.2 Kegunaan Praktek Kerja Nyata	2
1.3 Obyek dan Jangka Waktu Praktek Kerja Nyata	3
1.3.1 Objek Praktek Kerja Nyat.....	3
1.3.2 Jangka Waktu Praktek Kerja Nya.....	3
1.4 Pelaksanaan Kegiatan Praktek Kerja Nyata	3
BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Pengertian Administrasi	4
2.2 Tujuan Administrasi	5
2.3 Fungsi Administrasi	6

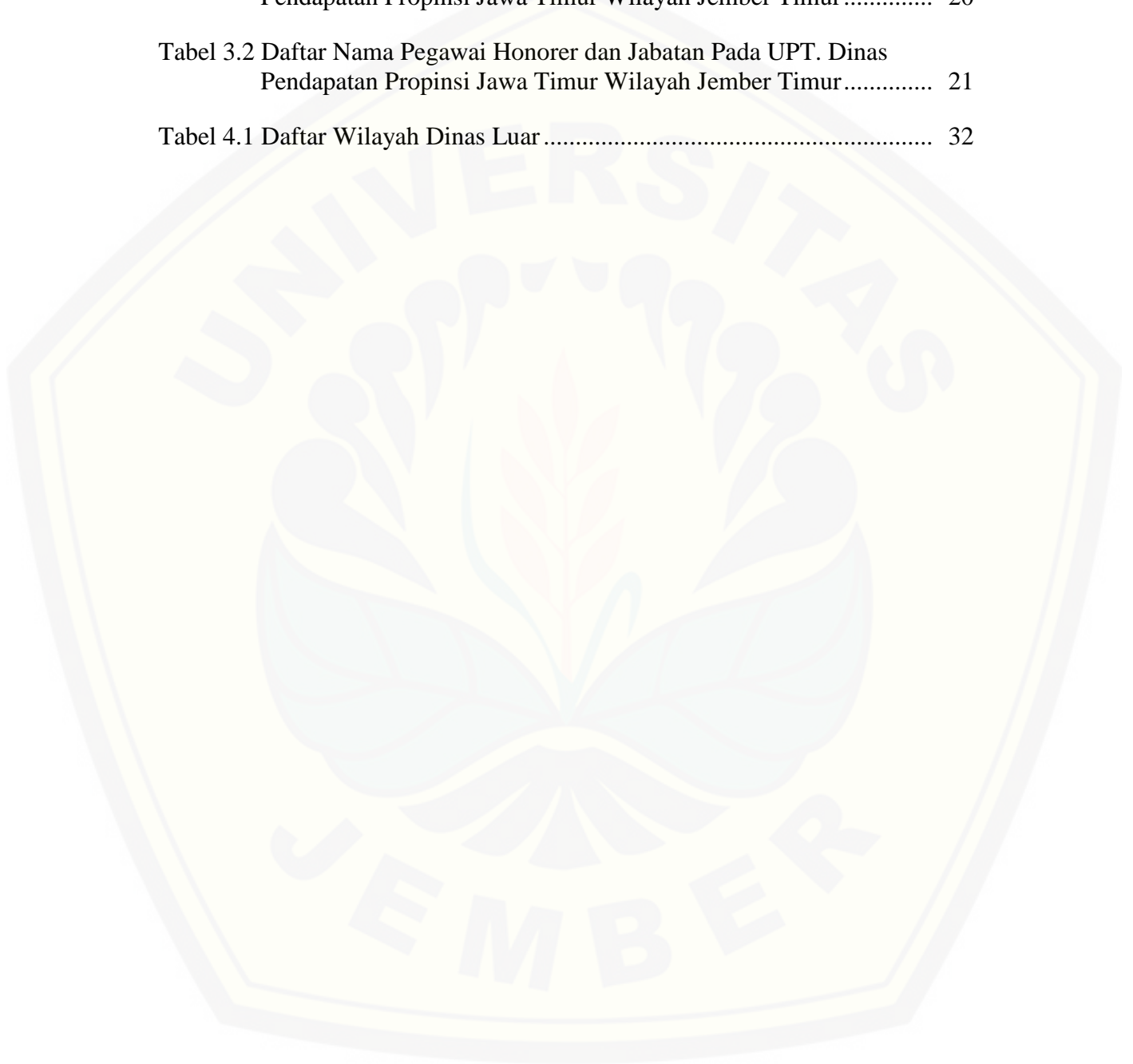
2.4 Pengertian Pelayanan	6
2.4.1 Bentuk-bentuk Pelayanan	7
2.4.2 Faktor-faktor Pendukung Pelayanan	7
2.5 Pengertian Pelayanan Publik	8
2.5.1 Tujuan Pelayanan Publik	8
2.5.2 Standar Pelayanan Publik	9
2.6 Jenis-jenis Pelayanan Pada UPT. Dinas Pendapatan Propinsi Jawa Timur Wilayah Jember Timur	10
2.7 Pengertian Yang Harus Dipahami Dalam Pelayanan Publik Menuru Peraturan Daerah	10
BAB 3. GAMBARAN UMUM INSTANSI	
3.1 Gambaran Singkat Unit Pelaksanaan Teknis Dinas Pendapatan Propinsi Jawa Timur Wilayah Jember Timur	12
3.2 Visi dan Misi.....	13
3.3 Struktur Organisasi	14
3.4 Tugas, Tanggung Jawab dan Wewenang Masing-masing Bagian UPT. Dinas Pendapatan Propinsi Jawa Timur Wilayah Jember Timur	15
3.5 Tugas Pokok Unit Kerja	18
3.6 Fungsi Unit Kerja	19
3.7 Kepegawaian	19
3.8 Kegiatan Pokok Yang Ada Pada UPT. Dinas Pendapatan Propinsi Jawa Timur Wilayah Jember Timur	21
BAB 4. HASIL KEGIATAN PRAKTEK KERJANYATA	
4.1 Prosedur Administrasi Pelayanan Pendaftaran Kendaraan Baru	23
4.1.1 Standar Operasional Pelayanan Pendaftaran Kendaraan Baru.....	29

4.2 Kegiatan-kegiatan Lain Yang Dilaksanakan Selama Praktek Kerja Nyata	31
BAB 5. KESIMPULAN	
Kesimpulan	34
DAFTAR PUSTAKA	35
LAMPIRAN – LAMPIRAN	36



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jadwal Pelaksanaan Kegiatan Praktek Kerja Nyata.....	3
Tabel 3.1 Daftar Nama Pegawai Negeri Sipil dan Jabatan Pada UPT. Dinas Pendapatan Propinsi Jawa Timur Wilayah Jember Timur.....	20
Tabel 3.2 Daftar Nama Pegawai Honorer dan Jabatan Pada UPT. Dinas Pendapatan Propinsi Jawa Timur Wilayah Jember Timur.....	21
Tabel 4.1 Daftar Wilayah Dinas Luar	32



DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Struktur Organisasi UPT. Dinas Pendapatan Propinsi Jawa Timur Wilayah Jember Timur.....	14
Gambar 4.1 Surat Pendaftaran dan Pendataan Kendaraan Baru (SPPKB)	24
Gambar 4.2 Lanjutan Surat Pendaftaran dan Pendataan Kendaraan Baru (SPPKB).....	25
Gambar 4.3 Faktur Untuk Pembuatan STNK	26
Gambar 4.4 Prosedur Pelayanan Pendaftaran Kendaraan Baru	29

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Ketetapan Pajak Daerah (SKPD)	36
Lampiran 2. Surat Tagihan Pajak Daerah (STPD).....	37
Lampiran 3. Surat Peringatan 1 (SP 1).....	38
Lampiran 4. Surat Peringatan 2 (SP 2).....	39
Lampiran 5. Surat Ijin Permohonan Tempat PKN.....	40
Lampiran 6. Absensi PKN	41
Lampiran 7. Lanjutan Absensi PKN	42
Lampiran 8. Permohonan Nilai PKN.....	43
Lampiran 9. Nilai Hasil PKN.....	44
Lampiran 10. Persetujuan Penyusunan Laporan PKN.....	45
Lampiran 11. Kartu Konsultasi.....	46

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Alasan Pemilihan Judul

Keberadaan Dinas Pendapatan Propinsi Jawa Timur Wilayah Jember Timur dititik beratkan pada kegiatan teknis operasional yang dilaksanakan oleh Unit Pelaksana Teknis (UPT) menjadi ujung tombak kegiatan pelayanan pada masyarakat. Dengan diberlakukannya Undang-undang Nomor : 32 Tahun 2004 tentang pemerintahan Daerah, Undang-undang Nomor : 33 Tahun 2004 tentang Pertimbangan Keuangan antara Pemerintah Pusat dan Daerah, serta peraturan Daerah Propinsi Jawa Timur Wilayah Jember Timur Nomor : 40 Tahun 2000 Tentang Dinas Pendapatan Jawa Timur, maka UPT. Dinas Pendapatan Propinsi Jawa Timur Wilayah Jember Timur mempunyai fungsi yaitu :

- a. Pelayanan publik, melaksanakan segala usaha dan kegiatan pelayanan masyarakat yang berhubungan dengan pemungutan pendapatan daerah.
- b. Pemungutan, melaksanakan segala usaha dan kegiatan pemungutan pendapatan daerah meliputi teknis administrasi dan operasional lapangan.
- c. Koordinasi, melaksanakan segala usaha dan kegiatan koordinasi yang berhubungan dengan pemungutan daerah.

Konsekuensi dari luasnya kewenangan yang diberikan kepada daerah tentunya tuntutan kebutuhan pelayanan kepada masyarakat menjadi semakin besar. Oleh sebab itu, pemerintah daerah harus mampu menggali sumber keuangannya sendiri sehingga dapat menyediakan sumber-sumber pembiayaan yang memadai. Salah satu cara dengan meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Peningkatan kualitas pelayanan publik dapat dilakukan dengan memperbaiki manajemen kualitas jasa yaitu upaya meminimalkan kesenjangan antara tingkat layanan yang disediakan organisasi dengan harapan dan keinginan masyarakat pengguna. Unit Pelaksanaan Teknis Dinas selaku pelaksana pelayanan publik harus mampu meningkatkan teknik manajemen yang berorientasi pada kebutuhan masyarakat pengguna. Berkaitan dengan Pendapatan Asli Daerah (PAD), saat ini kendaraan baru yang beredar di daerah jumlahnya se-

makin tinggi. Oleh sebab itu pajak yang didapatkan melalui kendaraan baru sangatlah besar.

Sistem pelayanan publik merupakan prioritas utama yang saat ini dilakukan dalam organisasi atau lembaga pemerintah. Berdasarkan keputusan Kepala Dinas Pendapatan Propinsi Jawa Timur nomor 48 Tahun 2008 tentang standar pelayanan Publik Dinas Pendapatan Propinsi Jawa Timur salah satu jenis standar pelayanan yang dilakukan oleh UPT. Dinas Pendapatan Propinsi Jawa Timur Jember Timur adalah dalam hal Pendaftaran Kendaraan Baru. Setiap kendaraan yang baru dibeli akan mendapatkan pelayanan mulai dari cek fisik hingga proses penyerahan STNK, TNKB, dan notis pajak. Tujuan dari pelayanan tersebut bersifat tunggal yaitu mencapai titik kepuasan penerimaan layanan. Berdasarkan uraian di atas, maka dalam Praktek Kerja Nyata ini diambil judul “Prosedur Administrasi Pelayanan Pendaftaran Kendaraan Baru Pada UPT. Dinas Pendapatan Propinsi Jawa Timur Wilayah Jember Timur”.

1.2 Tujuan dan Kegunaan Praktek Kerja Nyata

1.2.1 Tujuan Praktek Kerja Nyata

Tujuan yang ingin dicapai dalam pelaksanaan Praktek Kerja Nyata :

- a. Untuk mengetahui, memahami dan mengerti secara langsung mengenai Prosedur Administrasi Pelayanan Pendaftaran Kendaraan Baru pada UPT. Dinas Pendapatan Propinsi Jawa Timur Wilayah Jember Timur;
- b. Untuk membantu pelaksanaan Administrasi Pelayanan Pendaftaran Kendaraan Baru pada UPT. Dinas Pendapatan Propinsi Jawa Timur Wilayah Jember Timur.

1.2.2 Kegunaan Praktek Kerja Nyata

Untuk memperoleh pengalaman dan menambah wawasan pengetahuan tentang Prosedur Administrasi Pelayanan Pendaftaran Kendaraan Baru pada UPT. Dinas Pendapatan Propinsi Jawa Timur Wilayah Jember Timur.

1.3 Obyek dan Jangka Waktu Praktek Kerja Nyata

1.3.1 Obyek Praktek Kerja Nyata

Obyek Praktek Kerja Nyata dilaksanakan pada Unit Pelaksana Teknis Dinas Pendapatan Propinsi Jawa Timur Wilayah Jember Timur, yang berlokasi di jalan Kalimantan No. 42 Jember.

1.3.2 Jangka Waktu Praktek Kerja Nyata

Praktek Kerja Nyata dilaksanakan pada UPT Dinas Pendapatan Propinsi Jawa Timur Wilayah Jember Timur berlangsung minimal 144 jam efektif sesuai dengan yang ditetapkan oleh Fakultas Ekonomi Progam Diploma III Manajemen Perusahaan yang dilaksanakan mulai 02 Maret sampai dengan 31 Maret 2015 dengan jam kerja sebagai berikut :

Senin – Jumat : Pukul 07.00 – 15.30

Sabtu : Libur

1.4 Pelaksanaan Kegiatan Praktek Kerja Nyata

Berikut Jadwal dan kegiatan Praktek Kerja Nyata pada UPT. Dinas Pendapatan Proinsi Jawa Timur Wilayah Jember Timur :

Tabel 1.1 Jadwal Pelaksanaan Kegiatan Praktek Kerja Nyata.

No.	Kegiatan	Minggu				Total Waktu
		I	II	III	IV	
1.	Penyerahan surat izin Praktek Kerja Nyata.	X				1 Jam
2.	Pengenalan dengan pimpinan dan pegawai UPT. Dinas Pendapatan Propinsi Jawa Timur.	X				1 Jam
3.	Menerima penjelasan mengenai gambaran kebijakan umum UPT. Dinas Pendapatan Propinsi Jawa Timur Jember Timur	X	X			2 Jam
4.	Melaksanakan tugas yang diberikan oleh UPT. Dinas Pendapatan Propinsi Jawa Timur Jember Timur.	X	X	X	X	1 Jam
5.	Konsultasi dengan dosen pembimbing	X	X	X	X	1 Jam
6.	Menyusun laporan Praktek Kerja Nyata		X	X	X	1 Jam
	Total	144 Jam				

Sumber : UPT. Dinas Pendapatan Propinsi Jawa Timur Wilayah Jember Timur. 2015. Lihat pada lampiran 5, 6, 7, 1

BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Pengertian Administrasi

Pengetahuan dan ilmu administrasi dewasa ini telah mendapat perhatian yang cukup dari masyarakat. Bahkan dalam kehidupan sehari-hari juga sering terdengar istilah administrasi.

Seiring dengan kemajuan zaman, istilah dan pengertian administrasi mengalami perkembangan dengan kegiatan yang semakin kompleks (Purwanto, 2006 : 7). Berikut ini akan diuraikan tentang arti administrasi baik secara arti sempit dan arti luas.

Dalam arti sempit administrasi disebut dengan ketatausahaan (*clerical work*). Kegiatan-kegiatan ketatausahaan merupakan bagian yang sangat penting dari kegiatan organisasi terutama karena kegiatan-kegiatan tersebut mnyangkut penanganan informasi yang dikatakan berperan sebagai daerah bagi suatu organisasi. Administrasi ini dilaksanakan pada bagian-bagian kecil organisasi yang dilaksanakan oleh tenaga-tenaga tingkat rendah melalui ketrampilannya. Jadi proses kegiatan yang dilakukan adalah pencatatan data dan informasi secara sistematis untuk menyediakan keterangan serta memudahkan memperoleh informasi dan data yang berhubungan dengan aktivitas orang, baik kepentingan intern maupun ekstern (Purwanto, 2006 :15).

Administrasi dalam arti luas adalah proses kerja samasecara sistematis dari sekelompok manusia yang berinteraksi dengan lingkungannya untuk mencapai suatu tujuan tertentu secara efektif, efesien, dan saling menguntungkan. Oleh karena itu, dibutuhkan proses kerja sama dalam suatu pencapaian tujuan yang telah ditetapkan dengan menggunakan sumber daya manusia (Purwanto, 2006 : 15).

Untuk mengetahui arti administrasi secara luas, berikut disajikan beberapa definisi dari para ahli administrasi dalam buku Purwanto (2006 : 17) yaitu :

- a. Siagian (1970), administrasi adalah keseluruhan proses kerja sama antara dua orang manusia atau lebih yang didasarkan atas rasionalitas tertentu untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya.
- b. The Liang Gie (1980), administrasi merupakan segenap rangkaian kegiatan penataan terhadap pekerjaan pokok yang dilakukan oleh sekelompok orang dalam kerja sama untuk mencapai tujuan tertentu.
- c. Stephen P. Robins (1980), administrasi merupakan keseluruhan proses dari kegiatan-kegiatan pencapaian tujuan secara efisien dengan orang lain.
- d. Leonard D. White (1958), administrasi adalah suatu proses yang umum dalam semua usaha-usaha kelompok baik dalam usaha umum atau pribadi, sipil ataupun militer baik dalam skala besar maupun kecil.

2.2 Tujuan Administrasi

Suatu organisasi pasti mempunyai suatu tujuan yang hendak dicapai, untuk Mencapai tujuan suatu organisasi tersebut maka diperlukan koordinasi yang baik antara individu dalam organisasi tersebut, sehingga tujuan organisasi itu dapat terlaksana secara efektif dan efisien. Tujuan administrasi menurut Purwanto (2006 : 19) yaitu :

1. Memberikan ikhtisar-ikhtisar informasi yang dianalisa mengenai aktivitas operasional yang terdapat dalam perusahaan.
2. Mencatat pekerjaan yang harus dilaksanakan.
3. Memenuhi kewajiban-kewajiban berdasarkan anggaran dasar perusahaan, undang-undang, peraturan pemerintah dan perjanjian dengan pihak ketiga untuk menyampaikan atau mengumpulkan data tertentu.
4. Memberikan informasi secara terperinci mengenai orang-orang, obyek-obyek persetujuan untuk mempersiapkan dan melaksanakan keputusan-keputusan, peraturan-peraturan, dan perjanjian-perjanjian.
5. Menyampaikan perhitungan dan pertanggung jawaban dan pelaksanaan pemeriksaan (control dan audit).
6. Mengatur komunikasi dalam perusahaan dengan pihak ketiga.

2.3 Fungsi Administrasi

Administrasi berfungsi sebagai alat untuk merencanakan, mengorganisasikan (baik orang ataupun benda), memberikan pemerintah, mengkoordinasikan, dan mengevaluasi. Berikut fungsi-fungsi administrasi yaitu :

1. Planning (rencana) adalah kegiatan pertama untuk mencapai sesuatu yang diinginkan.
2. Organizing adalah kegiatan yang meliputi merencanakan, memberi wewenang dan tanggung jawab, menyelenggarakan hubungan dengan orang-orang dalam maupun luar perusahaan.
3. Actuating meliputi karyawan, menyelenggarakan fungsi komunikasi, memberi petunjuk sehingga pekerjaan apapun dapat berjalan dengan baik.
4. Controlling atau pengawasan merupakan tindakan mutlak yang diperlukan dalam organisasi.
5. Coordinating atau pengkoordinasian yang dilakukan perusahaan dengan cara menyelaraskan pekerjaan-pekerjaan bawahan yang terarah dalam mencapai tujuan organisasi.

2.4 Pengertian Pelayanan

Pelayanan merupakan keberhasilan dalam berbagai usaha kegiatan yang bersifat jasa. Hal ini akan menimbulkan dampak positif dalam organisasi atau perusahaan yaitu adanya perkembangan yang sehat dalam pelaksanaan melalui berbagai cara, teknik dan metode yang dapat menarik lebih banyak orang menggunakan atau memakai jasa atau produk yang dihasilkan oleh organisasi atau perusahaan. Persaingan yang ada di dunia bisnis tidak hanya pada segi mutu dan jumlah, tetapi juga dalam penyajian pelayanannya. Pelayanan merupakan proses pemenuhan kebutuhan melalui aktifitas orang lain secara langsung untuk mencapai tujuan perusahaan. Secara umum, pelayanan merupakan kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur, dan metode tertentu dalam rangka memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya. Dengan adanya standar manajemen akan dapat melaksanakan, mengawasi dan mengevaluasi kegiatan pelayanan agar

hasil akhir memuaskan pada pihak-pihak yang mendapatkan pelayanan (Moenir, 2006 : 27).

2.4.1 Bentuk-bentuk Pelayanan

Pelayanan merupakan proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung untuk mencapai tujuan perusahaan atau suatu organisasi. Suatu bentuk pelayanan merupakan sesuatu yang penting guna membangun hubungan yang baik dengan para pelanggan. Menurut Moenir (2006 : 191) bentuk-bentuk pelayanan sebagai berikut :

- a. Pelayanan melalui tulisan, pelayanan ini merupakan bentuk pelayanan yang paling menonjol dalam pelaksanaan tugas. Pelayanan ini lebih efisien jika ditinjau dari segi biaya terutama bagi pelayanan jarak jauh. Hal yang harus diperhatikan adalah tulisan yang dapat memuaskan pihak yang dilayani, dari segi faktor kecepatan baik pengolahan maupun proses penyelesaian.
- b. Pelayanan berbentuk perbuatan, pelayanan yang berbentuk perbuatan harus disertai dengan kesungguhan atau ketrampilan dalam pelaksanaan yang berkepentingan.
- c. Pelayanan secara lisan, pelayanan ini dilakukan oleh petugas-petugas dibidang hubungan masyarakat, bidang layanan informasi dan bidang-bidang lain yang bertugas memberikan penjelasan atau keterangan kepada siapa saja yang membutuhkan.

2.4.2 Faktor-faktor Pendukung Pelayanan

Dalam pelayanan umum terdapat beberapa faktor pendukung yang penting, dari masing-masing faktor mempunyai peranan berbeda, tetapi saling berpengaruh dan secara bersama-sama akan mewujudkan pelayanan secara baik.

Faktor-faktor pendukung pelayanan menurut Moenir (2006 : 88) yaitu :

- a. Faktor organisasi, organisasi pelayanan pada dasarnya tidak berbeda dengan organisasi pada umumnya. Organisasi pelayanan yang dimaksud yaitu mengorganisir fungsi pelayanan baik dalam bentuk struktur maupun mekanismenya yang berperan dalam mutu dan kelancaran pelayanan.

- b. Faktor kesadaran, merupakan proses tumbuhnya kesadaran berbeda pada setiap orang, baik dalam hal kecepatan maupun dalam hal kualitas (kemampuan berfikir, penggunaan perasaan, pertimbangan dan perbandingan).
- c. Faktor kemampuan keterampilan, dengan kemampuan dan keterampilan yang memadai maka pekerjaan dapat dilakukan dengan baik, cepat dan memenuhi keinginan semua pihak.
- d. Faktor sarana pelayanan, sarana pelayanan merupakan segala jenis peralatan, perlengkapan kerja dan fasilitas lain yang berfungsi sebagai alat utama atau pembantu dalam pekerjaan.
- e. Faktor pendapatan, pendapatan merupakan seluruh penerimaan seseorang sebagai imbalan atas tenaga dan pikiran yang telah dicurahkan untuk orang lain atau organisasi, baik dalam bentuk struktur maupun mekanismenya yang berperan dalam mutu dan kelancaran pelayanan.

2.5 Pengertian Pelayanan Publik

Berdasarkan peraturan daerah Propinsi Jawa Timur No. 11 Tahun 2015, pelayanan publik adalah segala kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai dengan hak-hak dasar setiap warga negara dan penduduk atas suatu barang, jasa dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan yang terkait dengan kepentingan publik. (Perda Propinsi Jawa Timur No. 11, 2015).

2.5.1 Tujuan Pelayanan Publik

Setiap negara pasti mengedepankan kualitas pelayanan publik dalam rangka melindungi dan memenuhi kebutuhan masyarakat, karena tujuan pokok dari pelayanan publik adalah mencapai titik maksimal kepuasan masyarakat. Oleh karena itu, diperlukan peran serta pemerintah untuk menetapkan kebijakan yang lebih aspiratif terhadap kebutuhan publik. Untuk mewujudkan kualitas pelayanan publik yang baik, maka perlu ditunjang oleh tujuan pelayanan publik sebagai berikut :

- a. Mewujudkan sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang baik sesuai dengan asas-asas umum penyelenggaraan pemerintah di Propinsi Jawa Timur.

- b. Mewujudkan partiipasi dan ketaatan masyarakat dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik.
- c. Mewujudkan kepastian tentang hak, tanggung jawab, kewajiban, dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik di propinsi Jawa Timur.
- d. Memenuhi hak-hak masyarakat dalam memperoleh pelayanan publik secara maksimal.

2.5.2 Standar Pelayanan Publik

Standar pelayanan publik disusun sesuai dengan jenis dan karakteristik pelayanan publik yang meliputi prosedur dan produk pelayanan publik, dimana penyelenggaraan pelayanan publik wajib menetapkan standar pelayanan, meliputi penetapan standar persyaratan, standar biaya dan standar waktu. Setiap standar pelayanan publik wajib diinformasikan kepada masyarakat demi tercapainya hubungan pelayanan publik yang baik. Berikut standar pelayanan publik yang terdapat dalam UPT. Dinas Pendapatan Propinsi Jawa Timur Wilayah Jember Timur antara lain:

- a. Besarnya biaya tarif atau tarif pelayanan dan tata cara pembayaran.
- b. Persyaratan pelayanan, baik administrasi maupun teknis.
- c. Spesifikasi hasil pelayanan yang diterima oleh setiap pelanggan.
- d. Lama waktu penyelesaian pelayanan.
- e. Sarana dan prasarana yang disediakan.
- f. Prosedur proses penyelesaian (bagian alur) dari setiap jenis pelayanan.
- g. Kompetensi petugas yang terlibat dalam proses pemberian atau penyelesaian pelayanan.
- h. Pemberian kompetensi kepada penerima pelayanan publik atas adanya ketidaksesuaian pelayanan dengan standar yang telah ditetapkan sesuai dengan kesepakatan antara Unit Pelaksana Teknis (UPT) dengan instansi terkait.
- i. Prosedur pengajuan pelayanan yang harus diikuti oleh setiap pelanggan.
- j. Petugas yang menangani fungsi :
 - 1. Pelayanan informasi publik.

2. Penanganan pengaduan, prosedur dan mekanisme penyampaian serta penyiapan sarana yang diperlukan baik berupa buku catatan pengaduan, surat atau formulir tanda bukti pengaduan dan sebagainya.

2.6 Jenis-jenis Pelayanan pada UPT. Dinas Pendapatan Propinsi Jawa Timur Wilayah Jember Timur

Berdasarkan keputusan Kepala Dinas Pendapatan Propinsi Jawa Timur Wilayah Jember Timur Nomor 70 Tahun 2007, berikut macam-macam pelayanan yang ada di UPT. Dinas Pendapatan Propinsi Jawa Timur adalah :

- a. Pelayanan Drive Thru, layanan pengesahan STNK, pembayaran PKB dan SWDKLLJ yang pelaksanaannya bertempat di gedung kantor bersama Samsat dan memungkinkan wajib pajak melakukan transaksi tanpa harus turun dari kendaraan bermotor yang dikendarainya.
- b. Pelayanan Samsat Link, pelayanan pendaftaran kendaraan bermotor dan pembayaran kendaraan bermotor (PKB) dan SWDKLLJ pada kantor bersama Samsat di wilayah yang terdekat dan tidak tergantung pada domisili subyek dan obyek kendaraan bermotor berada untuk wajib pajak pemegang KTP.
- c. SMS “JT”, pelayanan melalui sms kepada setiap wajib pajak, untuk memberitahukan batas jatuh tempo pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB).
- d. Pelayanan Samsat Delivery, layanan pengesahan STNK, pembayaran PKB dan SWDKLLJ dengan menggunakan kendaraan bermotor yang akan mendatangi subyek dan obyek pajak berdasarkan permintaan yang disampaikan melalui media komunikasi seperti telepon, handphone dan email.

2.7 Pengertian yang harus dipahami dalam Pelayanan Publik menurut Peraturan Daerah yaitu :

Pemerintah daerah Propinsi Jawa Timur mengeluarkan Peraturan Daerah Propinsi Jawa Timur tentang Pelayanan Publik di Propinsi Jawa Timur yang berisi tentang pengertian-pengertian dalam Pelayanan Publik antara lain :

- a. Penyelenggara pelayanan publik adalah lembaga dan petugas pelayanan publik baik pemerintah daerah maupun badan usaha milik daerah yang menyelenggarakan pelayanan publik.
- b. Indeks kepuasan masyarakat yaitu ukuran kepuasan masyarakat sebagai penerima layanan yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik berdasarkan standar pelayanan yang telah ditetapkan.
- c. Komisi pelayanan publik Propinsi Jawa Timur adalah lembaga yang dalam melaksanakan tugas dan fungsinya bersifat independen dan bebas dari pengaruh kekuasaan manapun.
- d. Pertanggung jawaban pelayanan publik adalah perwujudan kewajiban penyelenggara pelayanan publik kepada masyarakat mengenai pencapaian tujuan yang telah ditetapkan, melalui mekanisme pertanggung jawaban secara periodik.
- e. Penerima layanan publik adalah perseorangan atau kelompok orang atau badan hukum yang memiliki hak dan kewajiban terhadap suatu pelayanan publik.
- f. Pengaduan yaitu pemberitahuan yang menginformasikan terhadap ketidaksesuaian antara pelayanan yang diterima dengan standar pelayanan yang telah ditentukan.
- g. Standar pelayanan adalah ketentuan yang berisi norma, pedoman, dan kesepakatan mengenai kualitas pelayanan, sarana dan prasarana yang dirumuskan secara bersama-sama antara penyelenggara pelayanan publik, penerima layanan dan pihak yang berkepentingan.
- h. Sangketa pelayanan publik adalah sangketa yang timbul dalam bidang pelayanan antara penerima layanan dengan penyelenggara pelayanan publik akibat ketidaksesuaian antara pelayanan yang diterima dengan standar pelayanan publik yang telah ditetapkan.

BAB 3

GAMBARAN UMUM INSTANSI

3.1 Gambaran Singkat Unit Pelaksanaan Teknis (UPT) Dinas Pendapatan Propinsi Jawa Timur Wilayah Jember Timur

Pada tahun 1962 merupakan langkah awal kegiatan Dinas Pajak Daerah Jawa Timur. Gubernur Jawa Timur mengeluarkan SK No.Des/451/G128 tertanggal 28 maret 1962 dibentuklah Dinas Pajak Daerah Tingkat I Jawa Timur. Namun berdasarkan SK Gubernur Jawa Timur No.Des/1205/G110/ tertanggal 26 September 1962 pembentukan Dinas Pajak tersebut baru dinyatakan berlaku pada tanggal 1 Oktober 1962. Kemudian sejak 11 Juni 1971 Dinas Pajak ini berubah menjadi Dinas Pendapatan Daerah Jawa Timur. Untuk Dinas Pendapatan Daerah Tingkat I Jawa Timur di Jember yang sekarang berubah menjadi Unit Pelaksana Teknis Dinas Pendapatan Jawa Timur Jember yang selanjutnya disebut UPT. Dinas Pendapatan Propinsi Jawa Timur Jember Timur yang dibentuk pada tahun 1978.

Sesuai dengan Undang-undang No. 5 Tahun 1974, Surat Keputusan Menteri Dalam Negeri No. 303 Tahun 1977, Surat Keputusan Menteri Dalam Negeri No. KUPD/7/739-26, dan Surat Keputusan Gubernur Propinsi Jawa Timur tanggal 29 November 1978 No. 8 Tahun 1978, Kantor Pendapatan Daerah Propinsi Jawa Timur Wilayah Jember Timur mempunyai wilayah kerja seluruh kabupaten Daerah tingkat II Jember dan Kota Administratif Jember. UPT Dinas Pendapatan Daerah Propinsi Jawa Timur pada Kabupaten Jember dibagi menjadi 2 wilayah kerja sesuai dengan Peraturan Propinsi Jawa Timur No. 2 Tahun 1983 yaitu :

- a. Unit Pelaksanaan Teknis Dinas Pendapatan Propinsi Jawa Timur Wilayah Jember Barat dengan wilayah kerja operasional meliputi 17 Kecamatan;
- b. Unit Pelaksanaan Teknis Dinas Pendapatan Propinsi Jawa Timur Wilayah Jember Timur dengan wilayah kerja operasional meliputi 14 Kecamatan.

Berdasarkan Surat Keputusan Kepala Dispenda Propinsi Jawa Timur tanggal 1 Agustus 2001 No. 35 Tahun 2001 bahwa pembagian wilayah kerja UPT. Dinas Pendapatan Propinsi Jawa Timur Wilayah Jember Timur berubah menjadi sebagai berikut :

- a. Unit Pelaksana Teknis Dinas Pendapatan Propinsi Jawa Timur Jember Kabupaten I dengan wilayah kerja operasional meliputi 17 Kecamatan yaitu : Rambipuji, Sukorambi, Panti, Jenggawah, Ajung, Balung, Ambulu, Wuluhan, Tanggul, Semboro, Sumber Baru, Bangsal Sari, Kencong, Jombang, Gumuk Mas, Puger dan Umbul Sari.
- b. Unit Pelaksana Teknis Dinas Pendapatan Propinsi Jawa Timur Jember Kabupaten II dengan wilayah operasional meliputi 15 Kecamatan yaitu: Sumpalsari, Patrang, Kaliwates, Arjasa, Jelbuk, Sukowono, Pakusari, Kalisat, Sumber Jambe, Ledok Ombo, Mayang, Silo, Tempurejo, Umbulsari.

3.2 Visi dan Misi

Unit Pelaksanaan Teknis Dinas Pendapatan Propinsi Jawa Timur Jember Timur memiliki Visi dan Misi sebagai berikut :

a. Visi.

Unit Pelaksanaan Teknis Dinas Pendapatan Propinsi Jawa Timur Jember Timur memiliki Visi yaitu : “Terdepan dalam pengelolaan pendapatan daerah dan dibanggakan dalam pelayanan publik”.

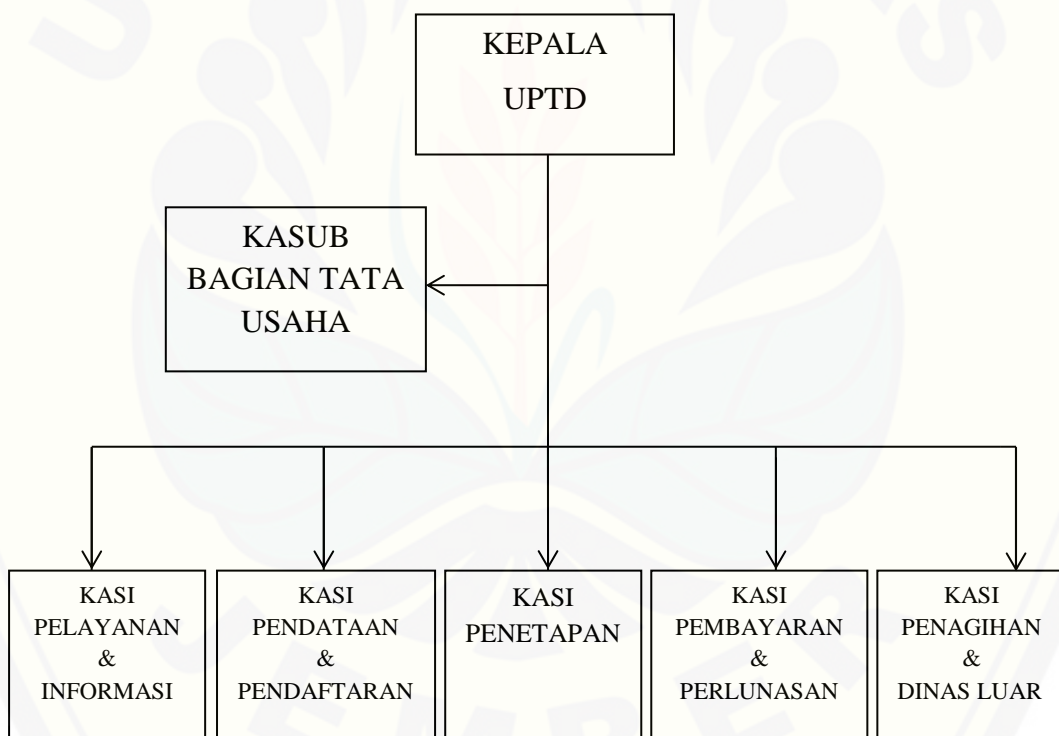
b. Misi.

Unit Pelaksana Teknis Dinas Pendapatan Propinsi Jawa Timur Jember Timur adalah :

1. Bidang Pelayanan Publik, yaitu mewujudkan pelayanan publik yang baik, terpercaya, dan transparan; dan berkelanjutan.
2. Bidang Kelembagaan, yaitu mewujudkan SDM Aparatur yang potensial, integritas tinggi, dan profesional serta membangun sistem kelembagaan yang berbasis kompetensi.
3. Bidang Pendapatan Daerah, yaitu mengembangkan kebijakan Pendapatan Daerah yang dapat diterima masyarakat, partisipatif, bertanggung jawab.

3.3 Struktur Organisasi

Struktur Organisasi adalah suatu susunan dan hubungan antara tiap bagian serta posisi yang ada pada suatu organisasi atau perusahaan dalam menjalankan kegiatan operasional untuk mencapai suatu tujuan. Untuk memudahkan pelaksanaan pada setiap pekerjaan harus dapat diketahui dengan jelas dan tepat batasan-batasan mengenai pembagian tugas dan tanggung jawab dari setiap karyawan. Batasan-batasan tersebut dapat ditunjukkan dengan struktur organisasi yang diberikan (Sutarto, 1993 : 12). Bentuk bagian organisasi yang digunakan di UPT. Dinas Pendapatan Propinsi Jawa Timur Jember Timur adalah bentuk organisasi garis dan staf (lihat Gambar 3.1) :



Gambar 3.1 : Struktur Organisasi UPT. Dinas Pendapatan Propinsi Jawa Timur Wilayah Jember Timur.

Sumber : UPT. Dinas Pendapatan Propinsi Jawa Timur Wilayah Jember Timur 2015.

3.4 Tugas dan Tanggung jawab masing-masing bagian UPT. Dinas Pendapatan Propinsi Jawa Timur Wilayah Jember Timur

Tugas, tanggung jawab dan wewenang masing-masing bagian :

- a. Kepala UPT. Dinas Pendapatan Propinsi Jawa Timur Jember Timur :
 1. Memimpin pelaksanaan tugas UPT. Dinas Pendapatan Propinsi Jawa Timur Wilayah Jember Timur.
 2. Bertanggung jawab kepada kepala Dinas Pendapatan Propinsi Jawa Timur Wilayah Jember Timur.
 3. Menyusun rencana kerja anggaran UPT. Dinas Pendapatan Propinsi Jawa Timur Wilayah Jember Timur.
 4. Melakukan koordinasi dengan kantor bersama SAMSAT dan instansi terkait.
 5. Mengkoordinasi, membimbing dan membina kepala seksi.
- b. Kasub. Bagian Tata Usaha :
 1. Menyediakan, mengelola, dan merawat perlengkapan kantor.
 2. Mengelola administrasi keuangan.
 3. Mengelola urusan surat menyurat, kearsipan dan urusan rumah tangga.
 4. Mengelola perpustakaan.
 5. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Kepala Unit Pelaksanaan Teknis Dinas Pendapatan Propinsi Jawa Timur Wilayah Jember Timur.
 6. Menyelenggarakan administrasi kepegawaian.
- c. Kasi Pelayanan dan Informasi :
 1. Melakukan pelayanan pemungutan pajak, retribusi, dan pendapatan lainnya.
 2. Menyebarluaskan pengumuman, brosur, atau pamflet kepada pihak wajib pajak.
 3. Menerima dan meneliti pengajuan permohonan pelunasan, pembayaran, pajak, retribusi, dan pendapatan lain-lain.
 4. Menyampaikan informasi pemungutan pajak, retribusi, dan pemungutan daerah lainnya kepada masyarakat melalui penyuluhan dan media cetak dan elektronik.

5. Menyampaikan data obyek atau subyek pajak, retribusi dan pendapatan lain-lain ke seksi penagihan dan Dinas Luar sebagai bahan pengecekan lapangan.
 6. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh UPT. Dinas Pendapatan Propinsi Jawa Timur Wilayah Jember Timur.
 7. Membuat ikhtisar bulanan.
- d. Kasi Pendaptan dan Pendaftaran :
1. Melakukan pengecekan, penelitian, data obyek atau subyek pajak, retribusi dan pungutan lainnya.
 2. Menerbitkan dan meregister Surat Tegoran, Surat Ketetapan Pajak Daerah Kurang Bayar Tambahan (SKPDKBT), Surat Tagihan Pajak Daerah (STPD), dan Surat Peringatan.
 3. Melaksanakan pendaptan obyek dan subyek pajak, retribusi, dan pendapatan lainnya.
 4. Menyiapkan dan meregister Surat Pemberitahuan (SPT) pajak, retribusi, dan pungutan lainnya beserta kelengkapannya dari wajib bayar.
 5. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Kepala UPT. Dinas Pendapatan Propinsi Jawa Timur Wilayah Jember Timur.
- e. Kasi Penetapan :
1. Melaksanakan penetapan pajak, retribusi dan pungutan lainnya.
 2. Melaksanakan pengurangan atau penghapusan penetapan pajak, retribusi dan pungutan lainnya.
 3. Merencanakan penggunaan register penetapan pajak, retribusi dan pungutan lainnya.
 4. Merencanakan penerimaan dan perubahan penerimaan pajak, retribusi dan pungutan lainnya.
 5. Menyampaikan bahan pertimbangan pengambilan keputusan baerkaitan dengan pengajuan permohonan keberatan dan restitusi.
 6. Meneliti pengaduan dan pengajuan permohonan keberatan serta restitusi (pengambilan kelebihan pembayaran) pajak, retribusi dan pungutan lainnya;
 7. Pengiriman pengajuan restutusi kelengkapan persyaratan ke Dinas Pendapatan.

8. Membuat ikhtisar bulanan.
 9. Melaksanakan tugas-tugas lainnya yang diberikan oleh Kepala UPT. Dinas Pendapatan Propinsi Jawa Timur Wilayah Jember Timur.
- f. Kasi Pembayaran dan Pelunasan :
1. Menerima pembayaran dengan Giro Bilyet.
 2. Membukukan dan melaporkan penerimaan Pendapatan Asli Daerah (PAD) ke Dinas Pendapatan.
 3. Menerima, membukukan dan menghimpun berkas lunas dari seksi penagihan dan dinas luar.
 4. Menerima laporan penerimaan dari Dinas Penghasil.
 5. Menerima laporan ikhtisar bulanan I dari seksi penetapan dan membuat laporan ikhtisar bulanan II.
 6. Menerima, meneliti tindakan bukti pembayaran dari Bendaharawan Khusus Penerimaan (BKP) dan membukukan penerimaan Pendapatan Asli Daerah (PAD) berdasarkan tindakan bukti pembayaran.
 7. Merinci dan membukukan pembyaran pajak, retribusi, dan pungutan lainnya berdasarkan tahun dan jenis penerimaan pada buku spesifikasi dan merinci penerimaan Dinas berdasarkan ikhtisar bulanan II.
 8. Mengirimkan tindakan bukti tanda pembayaran dan daftar penyetoran ke seksi penagihan dan Dinas Luar (DL) dengan daftar pengantar.
 9. Menerbitkan Surat Keterangan Fiskal atau Surat Keterangan Perlunasan Pajak, retribusi dan pungutan lainnya.
 10. Melakukan pencocokan penerimaan dari Dinas penghasil dengan laporan bulanan.
 11. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Kepala UPT. Dinas Pendapatan Propinsi Jawa Timur Wilayah Jember Timur.
- g. Kasi Penagihan dan Dinas Luar:
1. Menerima dan meregister tindakan penetapan tanda bukti pembayaran pajak, retribusi dan pungutan lainnya dari seksi pembayaran dan perlunasan.
 2. Membukukan dan meregister penetapan lunas dan tunggakan pajak, retribusi dan pungutan lainnya.

3. Menerima dan meregister Surat Pemberitahuan (SPT) pajak, retribusi dan pungutan lainnya untuk disampaikan kepada wajib bayar.
4. Menerima dan meregister data obyek atau subyek pajak, retribusi, dan pungutan lainnya sebagai bahan pengecekan lapangan yang berkaitan dengan permohonan keberatan dan laporan pengaduan masyarakat lainnya.
5. Mengkoordinasi kegiatan Dinas Luar meliputi pengecekan, peninjauan obyek atau subyek pungutan, penyampaian SPT, Surat Tegoran, SKPDKB, SKPDBT, Surat Peringatan atau lainnya yang berkaitan dengan pungutan pajak, retribusi, dan pungutan lainnya.
6. Menerima dan meregister tindakan penetapan pajak, retribusi dan pungutan lainnya dari seksi penetapan.
7. Melakukan penempelan tindakan penetapan dengan tindakan tanda bukti pembayaran pajak, retribusi, dan pungutan lainnya.
8. Mengirimkan berkas ke seksi pembukuan dan pelaporan.
9. Membukukan dan melaporkan hasil ke Dinas Luar.
10. Menerima dan meregister surat teguran SKPDKB, SKPDBT dan surat peringatan untuk disampaikan kepada wajib bayar.
11. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Kepala UPT. Dinas Pendapatan Propinsi Jawa Timur Wilayah Jember Timur.

3.5 Tugas Pokok Unit Kerja

Sebagai salah satu perangkat Pemerintahan Jawa Timur secara singkat dapat digambarkan perihal tugas pokok adalah melaksanakan panggilan dan pengumpulan Pendataan Asli Daerah (PAD) berupa pungutan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB), Pajak pengambilan dan Pemanfaatan Air Tanah dan Air Permukaan (P3ABT&AP) serta tugas koordinasi administrasi di bidang pungutan pendapatan lain-lain Propinsi Jawa Timur yang ada di Jember. Disamping itu, juga melakukan koordinasi bimbingan administrasi kepada Daerah Kabupaten serta melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Kepala Dinas Pendapatan Propinsi Jawa Timur.

Pelaksanaan tugas pokok tersebut diandasi peraturan-peraturan daerah serta petunjuk pelaksanaannya. Dalam mencapai keberhasilan tugas tersebut perlu ditingkatkan kerjasama dan koordinasi yang baik antara sesama pegawai.

3.6 Fungsi Unit Kerja

Adapun fungsi unit kerja meliputi :

- a. Perencanaan, meliputi segala usaha dan kegiatan dalam menyusun rencana pengelolaan dan penerimaan kas dari objek-objek PKB, BBNKB, P3ABT & AP.
- b. Pelaksanaan, meliputi segala usaha dan kegiatan dalam penyelenggaraan pemungutan dan pemasukan Pendapatan Asli Daerah (PAD) serta menyetorkannya ke kas Daerah Propinsi Jawa Timur melalui BPD atau bank Jatim.
- c. Administrasi, meliputi segala usaha perbaikan dan kegiatan di bidang tata usaha, perpajakan dan kepegawaian, perlengkapan, dan keuangan.
- d. Pembinaan, meliputi segala usaha dan kegiatan dalam penyuluhan atau motivasi pada masyarakat ke arah peningkatan pelayanan kepada masyarakat.
- e. Pengawasan, meliputi segala usaha kegiatan yang bersifat pengamanan teknis dari tugas-tugas yang dilaksanakan oleh bawahan masing-masing.

3.7 Kepegawaian

Untuk menjalankan suatu pekerjaan dalam sebuah instansi untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya, dibutuhkan tenaga kerja untuk membantu melaksanakan kegiatan tersebut. Demikian juga dengan UPT. Dinas Pendapatan Propinsi Jawa Timur wilayah Jember Timur untuk melaksanakan tugas-tugas UPT. Dinas Pendapatan Propinsi Jawa Timur Wilayah Jember Timur mempunyai pegawai sebanyak 44 orang yang terdiri dari 22 Pegawai Negeri Sipil (PNS) dan 22 Pegawai Honorer. Berikut merupakan daftar nama-nama pegawai yang ada pada UPT. Dinas Pendapatan Propinsi Jawa Timur Wilayah Jember Timur Tahun 2015 yaitu :

Tabel 3.1 : Daftar Nama Pegawai Negeri Sipil dan Jabatan pada UPT. Dinas Pendapatan Propinsi Jawa Timur Wilayah Jember Timur

NO	NAMA	JABATAN
1.	Endang Budihati, SE, MM	KA. UPT
2.	Pardjumi, S.Sos, M.Si	Kepala Sub Bagian Tata Usaha
3.	Chusnul Hadi, SE, MM	Kasi Pembayaran dan Penagihan
4.	Herman Tjatur Prasetya, S. Sos, MM	Kasi Pendataan dan Penetapan
5.	Yuslam, SE	Adpel KB. Samsat dr. Soebandi
6.	Sasanti, S. Sos	Pembuat Daftar Gaji
7.	Fatchur Rochman	Adpel KB. Samsat Teratai
8.	Mokh. Safi'i	Kasir UPT
9.	Ayudha Haksari, SE	Opdat UPT
10.	Fuad Usman, A.Md	Opsys
11.	Taufan Koesbiantoro Wibowo	Juru Sita Pajak Daerah
12.	Bambang Widya Prabowo	Pengurus Barang
13.	Winarsih	Bendahara Penerimaan pembantu
14.	Sulistyawati	Bendahara Pengeluaran Pembantu
15.	Iman Hidayat	Juru Sita Pajak Daerah
16.	Indah Kustianingsih	Kasir Samsat Keliling dr. Soebandi
17.	Ach. Qusyairi	Kasir Samsat Keliling Teratai
18.	Linda Yuni Wulandari	Kasir Drive Thru
19.	Umar	Petugas Fiskal KB. Samsat Teratai
20.	Kusnadi	Petugas Penetapan KB. Samsat dr. Soebandi
21.	Juriat	Kasir KB. Samsat Teratai
22.	Syamsul Anwar	Kasir Samsat Kelling dr. Soebandi

Sumber : UPT. Dinas Pendapatan Propinsi Jawa Timur Wilayah Jember Timur, Maret 2015.

Tabel 3.2 : Daftar Nama Pegawai Honorer dan Jabatan pada UPT. Dinas Pendapatan Propinsi Jawa Timur Wilayah Jember Timur.

NO.	NAMA	JABATAN
1.	Dedy Efridiansyah, S.Kom	Opdat
2.	Catur Ngesti Waluyo, S.Kom	Opdat
3.	Lailatul Amaraoh S.Kom	Opdat
4.	Yuli Sulistiyowati, SE	Pemandu
5.	Yosef Slamet Ariyanto	Opdat
6.	Agil Rustiawan	Opdat
7.	M. Yusuf Al Amin	Opdat
8.	Bintang Nugraha Hadi, SH	Opdat
9.	Galih Biliantara Utama	Keamanan
10.	Hendra Susanto	Keamanan
11.	Ifan Hariyadi	Keamanan
12.	Nurrachmad Wahyu Tede	Keamanan
13.	Guntur Sopan Prayugo	Keamanan
14.	Risqi Fitriyanto	Keamanan
15.	Andi Purwanto	Keamanan
16.	Ahmad Rifai	Keamanan
17.	Hernanda Tri Sayogi	Keamanan
18.	Agus Subiantoro	Keamanan
19.	Endi Hendra Saputra	Keamanan
20.	Khairul Agus Zaman	Keamanan
21.	Budy Hariyanto	Keamanan
22.	Heri Sasmito	Keamanan

Sumber : UPT. Dinas Pendapatan Propinsi Jawa Timur Wilayah Jember Timur 2015.

3.8 Kegiatan Pokok yang ada pada UPT. Dinas Pendapatan Propinsi Jawa Timur Wilayah Jember Timur

Pada UPT. Dinas Pendapatan Propinsi Jawa Timur Wilayah Jember Timur mempunyai 3 kegiatan pokok yang saling berkaitan yaitu :

- a. Pemungutan, melaksanakan segala usaha dan kegiatan pemungutan pendapatan daerah meliputi teknis administrasi dan operasional lapangan. Contoh :

1. Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB);
 2. Pajak Bahan Bakar Kendaraan Bermotor (BBKB);
 3. Pemungutan Pajak Pengambilan dan Pemanfaatan Air Bawah Tanah dan Air Permukaan (P3ABT&AP);
 4. Retribusi Tempat Lelang Kayu Hasil Hutan (RTLKHH).
- b. Pelayanan publik, melaksanakan segala usaha dan kegiatan pelayanan masyarakat yang berhubungan dengan pemungutan pendapatan daerah. Berikut jenis-jenis pelayanan publik yaitu :
1. Pelayanan pendaftaran kendaraan baru;
 2. Pelayanan bea balik nama dan mutasi kendaraan bermotor.
- c. Koordinasi, melaksanakan segala usaha dan kegiatan koordinasi yang berhubungan dengan pemungutan pendapatan daerah. dalam hal ini, UPT. Dinas Pendapatan Propinsi Jawa Timur Wilayah Jember Timur nerkoordinasi dengan beberapa instansi yaitu, Kepolisian Republik Indonesia dan asuransi Jasa Raharja.

BAB 4

HASIL KEGIATAN PRAKTEK KERJA NYATA

Hasil kegiatan Praktek Kerja Nyata (PKN) merupakan bentuk nyata dari pelaksanaan PKN yang dilakukan dengan cara terjun langsung pada bidang Pendapatan Asli Daerah (PAD) yang berkaitan dengan judul “Prosedur Administrasi Pelayanan Pendaftaran Kendaraan Baru pada UPT. Dinas Pendapatan Propinsi Jawa Timur Wilayah Jember Timur”. Praktek Kerja Nyata dilaksanakan selama satu bulan efektif mulai tanggal 2 Maret sampai dengan 31 Maret 2015. Kegiatan-kegiatan yang dilaksanakan sesuai dengan bidang-bidang yang ada. Kewenangan pemungutan Dinas Pendapatan Propinsi Jawa Timur Wilayah Jember Timur terdiri dari Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB), Pajak Pengambilan dan Pemanfaatan Air Bawah Tanah dan Air Permukaan (P3ABT&AP), dan Retribusi Tempat Lelang Kayu Hasil Hutan (RTLKHH) serta pada saat ini yang sedang diefektifkan yaitu pelayanan pubik. Dalam hal ini penulis hanya mengambil bidang pelayanan publik terhadap Pelayanan Pendaftaran Kendaran Baru sebagai topik bahasan. Berikut merupakan hasil kegiatan PKN terdiri dari :

- a. Prosedur administrasi pelayanan pendaftaran kendaraan baru.
- b. Kegiatan Lain-lain.

Prosedur persyaratan pelayanan pendaftaran kendaraan baru. Berikut beberapa persyaratan yang harus dipenuhi pada pendaftaran kendaraan baru yaitu:

- a. Identitas Diri
 1. Perorangan : KTP, SIM, KTA, Paspor, Surat kuasa bermaterai;
 2. Instansi Pemerintah : Surat tugas atau surat kuasa bermaterai yang diberi paraf oleh pimpinan serta dibubuhi cap stempel instansi yang bersangkutan.
 3. Badan Hukum : Salinan akte pendirian, keterangan domisili, surat kuasa bermaterai dan dibubuhi cap stempel.
- b. Surat Pendaftaran dan Pendataan Kendaraan Baru (SPPKB). Berikut merupakan contoh jenis formulir SPPKB untuk pendaftaran kendaraan baru :

FORMULIR TIDAK DIPUNGUT BIAYA		No. :
		No. Pendaft :
SURAT PENDAFTARAN DAN PENDATAAN KENDARAAN BERMOTOR (SPPKB)		
INBER Menhankam, Mendagri dan Menkeu No. INS/03/M/X/1999, No. 29 Tahun 1999 dan No. 6/TMK.014/1999 dan SKB Kapolri, Dirjen PUOD dan Dirut PT. Jasa Raharja No. Skep/06/X/1999, No. 973-1228 dan Nomor SKEP/02/X/1999		
A. IDENTITAS PEMILIK		
1. Nama lengkap pemilik / Badan :	HAB. YADI MUGHARAH -	
2. Kebangsaan :	INDONESIA	
3. Status Kepemilikan :	MILIK SENDIRI	
4. Tanda Jati Diri :	KTP /	
5. Alamat :	PERUM TAMAN GADING C-06	
6. Keterangan Ijin Menetap Sementara (KIMS) :		
B. IDENTITAS KENDARAAN BERMOTOR		
1. No. Polisi :	DAI HAT SU	13. Jumlah Sumbu/As/Roda : 4
2. Merk / Type :	MOBIL PENUMPANG	14. JBB/Jumlah Penumpang : 4
3. Jenis Kendaraan :	2015	15. Bahan Bakar *)
4. Thn Pembuatan / Perakitan :	3 HITAM	<input checked="" type="checkbox"/> Bensin <input type="checkbox"/> Campur
5. Isi Silinder / HP :		<input type="checkbox"/> Solar <input type="checkbox"/> Gas
6. Warna :		<input type="checkbox"/> Lain - lain
7. No. Rangka / NIK :	MHKSQDAJF007499	16. Type Mesin : BENSON
8. No. Mesin :	11KRA W9 226	17. Kemudi : KEMAN
9. Warna TNKB :		18. Jumlah Pintu : 4
10. No. BPKB / Register :		19. Negara Asal :
11. Kode Lokasi :	Jember.	
12. Penggunaan / Fungsi :	Peribadi	
C. JENIS PENDAFTARAN		
1. Pendaftaran Pertama :		
2. Pengesahan Tiap Tahun :	4300	
3. Perpanjangan STNK setelah 5 (lima) Tahun :	4300	
4. Pendaftaran Mutasi :		6800 - 24/1/11
5. Pendaftaran Khusus :		9200
6. STNK Khusus / Rahasia :		
TANDA TERIMA SPPKB		
Tanda Terima SPPKB		No. :
1. Nama :		No. Pendaft :
2. No. Polisi :		
3. Lampiran :		
a. STNK Asli	
b. Tanda Jati Diri		Petugas,
c. Bukti lunas PKB/BBN-KB/SWDKLLJ/Premi		
d. BPKB asli		
e. Hasil gesekan No. Rangka dan No. Mesin		
f. Faktur / Kwitansi		
g. Lain - lain	

Gambar 4.1 : Surat Pendaftaran dan Pendataan Kendaraan Baru (SPPKB)

Sumber : UPT. Dinas Pendapatan Propinsi Jawa Timur Wilayah Jember Timur 2015.

D. DATA KEPEMILIKAN

1. Dasar Penyerahan : Jual beli Lelang Negara Hibah Warisan Dump
 2. Jenis Perubahan : Rubah bentuk Ganti mesin Lain-lain
 3. Tanggal penyerahan :
 4. Tanggal faktur / kwitansi : 27-02-2015

E. LAIN - LAIN

1. Cara Import :
 2. Tanggal Import :
 3. Nomor Surat :
 4. Pelabuhan :
 5. No. PIB :
 6. No. Formulir A / B / C :
 7. No. Faktur :
 8. Sertifikat NIK :
 9. No. Sertifikat Uji Type :
 10. No. Register Uji Type :
 11. No. Buku Uji Berkala :
 12. No. Sertifikat Uji Berkala :
 13. No. Tanggal Pendaftaran Type :

F. STCK

1. No. DO : 136102000000X19
 2. APM / Dealer / Show Room / Toko : ASDO BANJUNANASO

Dengan ini saya menyatakan, bahwa data tersebut diatas adalah benar dan apabila tidak sesuai dengan keadaan sebenarnya saya bersedia dan sanggup dituntut sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

[Signature]
 Pemohon,
[Signature]

Gambar 4.2 Lanjutan : Surat Pendaftaran dan Pendataan Kendaraan Baru (SPPKB)

Sumber : UPT. Dinas Pendapatan Propinsi Jawa Timur Wilayah Jember Timur 2015.

c. Faktur dari Dealer. Berikut contoh jenis faktur untuk permohonan pembuatan STNK kendaraan baru :

No. : 070286

PT ASTRA DAIHATSU MOTOR
 JL. GAYA MOTOR III NO.5, LANTER II, JAKARTA 14350 - INDONESIA
 TEL. 6510300/400/500 FAX. 6512948

FAKTUR KENDARAAN BERMOTOR

Nomor Faktur : D001-P000007110-15 Tanggal 27.02.2015

IDENTITAS PEMILIK :		UNTUK BPKB
ATAS NAMA	: HARIYADI MUCHARAM	
ALAMAT	: PERUM TAMAN GADING C - 06 RT/RW 003/001 KEL/DS. TEGAL BESAR KEC. KALIWATES - JEMBAR	
NO. KTP/TDP	: 350919240660001	

IDENTITAS KENDARAAN :

1. MERK	: DAIHATSU
2. TYPE	: B100RS-GMLEJ (4X2) M/T
3. JENIS	: MOBIL PENUMPANG
4. MODEL	: MINIBUS
5. TAHUN PEMBUATAN	: 2015
6. ISI SILINDER	: 998 CC
7. WARNA	: HITAM
8. NO. RANGKA/NIK/VIN	: MHKS4DA1JF7003442
9. NO. MESIN	: 1KRA159226
10. BAHAN BAKAR	: BENZIN
11. HARGA	: Rp. 62,000,000.00 (ENAM PULUH DUA JUTA RUPIAH)

DATA DOKUMEN PENDUKUNG :

1. FORMULIR A/B	: NO. -
2. PIB	: NO. -
3. TPT	: NO. 2005/IJBTT/TPT/9/2012
4. SUT	: NO. SK.2889/AJ.402/DRJD/2012
5. SRUT	: NO. -

DOKUMEN TERLAMPIR :

KETERANGAN :

- LEMBAR 1 : UNTUK BIKE
- LEMBAR 2 : UNTUK STNK
- LEMBAR 3 : UNTUK BPKB
- LEMBAR 4 : UNTUK KEM. PERMILIHAN
- LEMBAR 5 : UNTUK DEALER
- LEMBAR 6 : UNTUK AJIB

PT ASTRA DAIHATSU MOTOR

PT ASTRA DAIHATSU MOTOR

(Signature)
ALOYSIUS TRI UTOMO

Gambar 4.3 : Faktur untuk pembuatan STNK

Sumber : UPT. Dinas Pendapatan Propinsi Jawa Timur Wilayah Jember Timur 2015.

- d. Bukti hasil dari pemeriksaan cek fisik kendaraan baru.
- e. Sertifikat uji tipe, tanda bukti uji tipe, tanda pendaftaran tipe, dan sertifikat NIK.
- f. Surat keterangan bagi kendaraan bermotor umum yang telah memenuhi persyaratan (Rokemendasi dari Dishub).
- g. Kendaraan bermotor milik pemerintah dilengkapi surat keterangan tentang sumber dana dan biaya pemeliharaan yang tergantung dalam APBN atau APBD dengan mencantumkan nomor kode rekening.

4.1 Prosedur Administrasi Pelayanan Pendaftaran Kendaraan Baru

Prosedur pelayanan pendaftaran kendaraan baru yaitu sebagai berikut :

- a. Layanan cek fisik nomor angka dan nomor mesin kendaraan baru serta membawa kendaraan bermotor dan berkas persyaratan ke loket pengecekan fisik kendaraan baru.
- b. Layanan formulir
 1. Pemilik kendaraan bermotor membayar biaya formulir STNK, BPKB, dan TNKB sesuai dengan jenis kendaraan yang dimiliki di loket pendaftaran berkas kendaraan baru. Berikut merupakan daftar administrasi sesuai dengan jenis kendaraan yang berlaku di Instansi Kepolisian yaitu :

a. Biaya STNK kendaraan roda 4 umum	Rp 50.000
b. Biaya STNK kendaraan roda 4	Rp 75.000
c. Biaya STNK kendaraan roda 2	Rp 50.000
d. Biaya TNKB kendaraan roda 4	Rp 50.000
e. Biaya TNKB kendaraan roda 2	Rp 30.000
f. Biaya BPKB baru kendaraan roda 4	Rp 100.000
g. Biaya BPKB baru kendaraan roda 2	RP 80.000
 2. Pemilik mengisi formulir permohonan STNK.
- c. Pendaftaran dan penetapan

Pemilik kendaraan baru menyerahkan dokumen kendaraan yang dilengkapi dengan blanko cek fisik dan formulir permohonan STNK ke bagian pendaftaran untuk diteliti, diregister Nomor Polisi dan ditetapkan besarnya

Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB), Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), dan Asuransi Jasa Raharja. Berikut merupakan tarif PKB dan BBNKNB yaitu :

a. Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) :

1. 1,5 % untuk kendaraan bermotor pribadi
2. 1,0 % untuk kendaraan bermotor umum
3. 0,2 % untuk kendaraan bermotor alat-alat berat dan alat-alat besar
4. 0,5 % untuk kendaraan ambulans, pemadam kebakaran, sosial keagamaan, lembaga sosial dan keagamaan, Pemerintah/TNI/POLRI dan Pemerintah Daerah.

b. Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB) yaitu :

BBNKB atas penyerahan pertama :

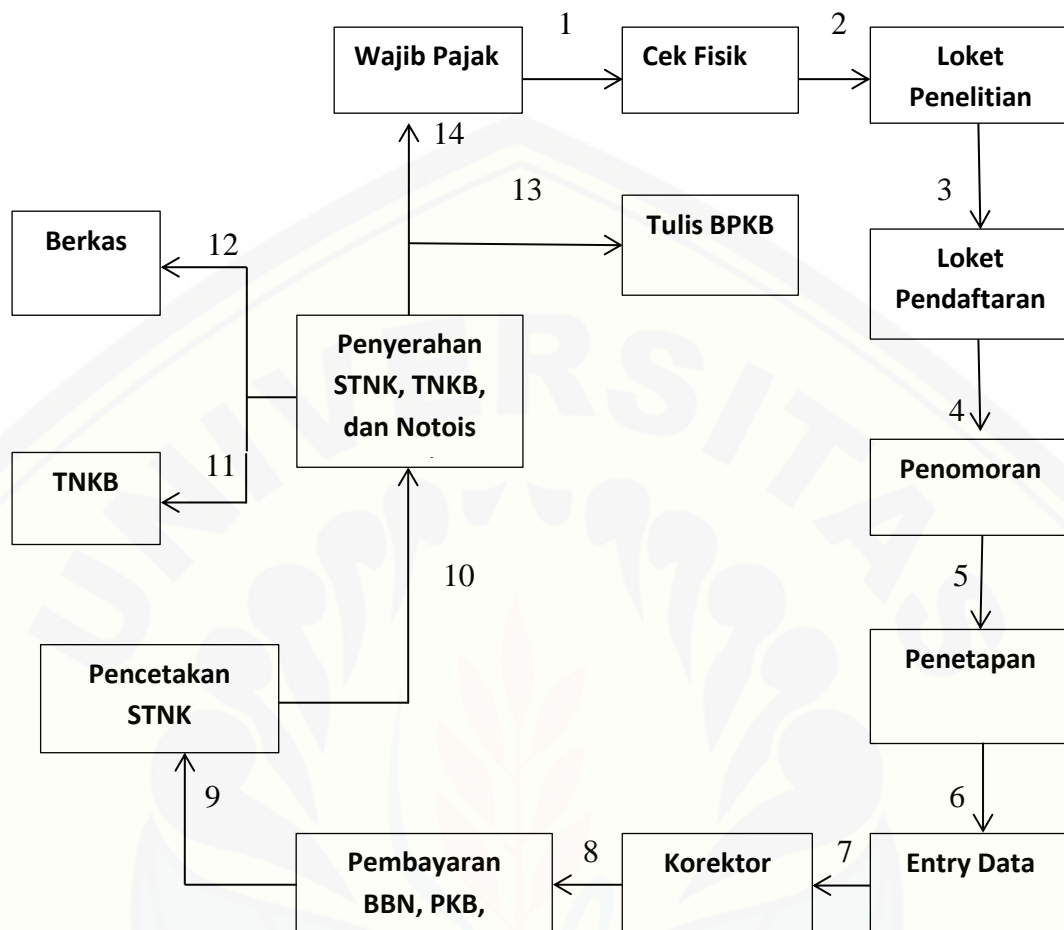
1. 15 % untuk kendaraan bermotor pribadi
2. 15 % untuk kendaraan bermotor umum
3. 0,75 % untuk kendaraan bermotor alat-alat berat dan alat-alat besar

BBNKB atas penyerahan kedua dan selanjutnya :

1. 1 % untuk kendaraan bermotor pribadi
2. 1 5 untuk kendaraan bermotor umum
3. 0,075 % untuk kendaraan bermotor alat-alat berat dan alat-alat besar

d. Pembayaran dan penyerahan

Pemilik kendaraan bermotor membayar BBNKB, PKB, dan SWDKLJJ sesuai dengan besarnya penetapan. Pemilik kendaraan bermotor menerima Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK), Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (TNKB), serta bukti Pembayaran Lunas BBNKB, PKB, SWDKLLJ, dan BPKB. Berikut merupakan gambar Prosedur Pendaftaran Kendaraan Baru yaitu sebagai berikut :



Gambar 4.4 : Prosedur Pelayanan Pendaftaran Kendaraan Baru

Sumber : UPT. Dinas Pendapatan Propinsi Jawa Timur Wilayah Jember Timur 2015.

4.1.1 Standar Operasional Pelayanan Pendaftaran Kendaraan Baru

Pemerintah pusat dan daerah telah membuat Standar Operasional Pelayanan (SOP) untuk pelayanan publik. Setiap pelayanan publik yang diterapkan di pusat atau di daerah memiliki standar pelayanan. Tujuan dibentuknya SOP yaitu membantu pemerintah untuk memudahkan mengukur kinerja pelayanan publik dan melakukan evaluasi secara periodik maupun insidental. SOP pendaftaran Kendaraan Baru pada UPT. Dinas Pendapatan Propinsi Jawa Timur Wilayah Jember Timur meliputi sebagai berikut :

1. Fungsi informasi dan mekanisme pelayanan pengaduan

Petugas yang menangani fungsi informasi dan pengaduan yaitu :

- a. Prosedur dan mekanisme pengaduan, masyarakat mengajukan pengaduan yang diterima oleh petugas informasi dan pengaduan dengan menulis di buku register pengaduan yang memuat identitas dari permasalahan yang dikeluhkan.
- b. 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.

2. Sarana prasarana dan kompetensi petugas pelayanan pendaftaran kendaraan baru

Untuk membantu lancarnya sistem pelayanan publik, maka UPT. Dinas Pendapatan Propinsi Jawa Timur Wilayah Jember Timur menyediakan sarana-prasarana yang dapat menunjang terlaksananya pelayanan publik yaitu sebagai berikut :

- a. Gedung Kantor dengan fasilitas sebagai berikut :
 1. Ruang pelayanan.
 2. Ruang layanan informasi.
 3. Ruang tunggu.
 4. Ruang pengaduan untuk menampung dan menyelesaikan keluhan wajib pajak.
 5. Ruang koordinator dan pejabat unit samsat.
 6. Ruang pengendali komputer.
 7. Ruang workshop TNKB.
 8. Ruang arsip.
 9. Ruang penyerahan formulir.
- b. Tempat cek fisik.
- c. Halaman parkir; dan
- d. Fasilitas yang meliputi :
 1. Perangkat komputer.

2. Ruang fotocopy.
3. Toilet.
4. Genset.
5. Menyediakan papan informasi guna memberikan informasi kepada wajib pajak tentang status proses pendaftaran.
6. Mushola.
7. Sarana pengatur masuk dan keluarnya wajib pajak sehingga tertib.

4.2 Kegiatan-kegiatan lain yang dilaksanakan selama Praktek Kerja Nyata

Adapun kegiatan yang dilakukan selama Praktek Kerja Nyata pada UPT. Dinas Pendapatan Propinsi Jawa Timur Wilayah Jember Timur yaitu sebagai berikut :

- a. Membagi Surat Ketetapan Pajak Daerah (SKPD), Surat Tagihan Pajak Daerah (STPD), Surat Peringatan 1 (SP 1), dan Surat Peringatan 2 (SP 2) kepada Dinas Luar berdasarkan nama dan wilayah yang terdiri dari wilayah kota dan kecamatan. Contoh bentuk SKPD, STPD SP 1 dan SP 2 lihat pada lampiran 1, 2, 3, dan 4. Wilayah kota terdiri dari 3 bagian yaitu Patrang, Kaliwates, dan Sumpalsari Kemudian wilayah kecamatan terdiri dari 28 bagian yang terdiri dari sebagai berikut :

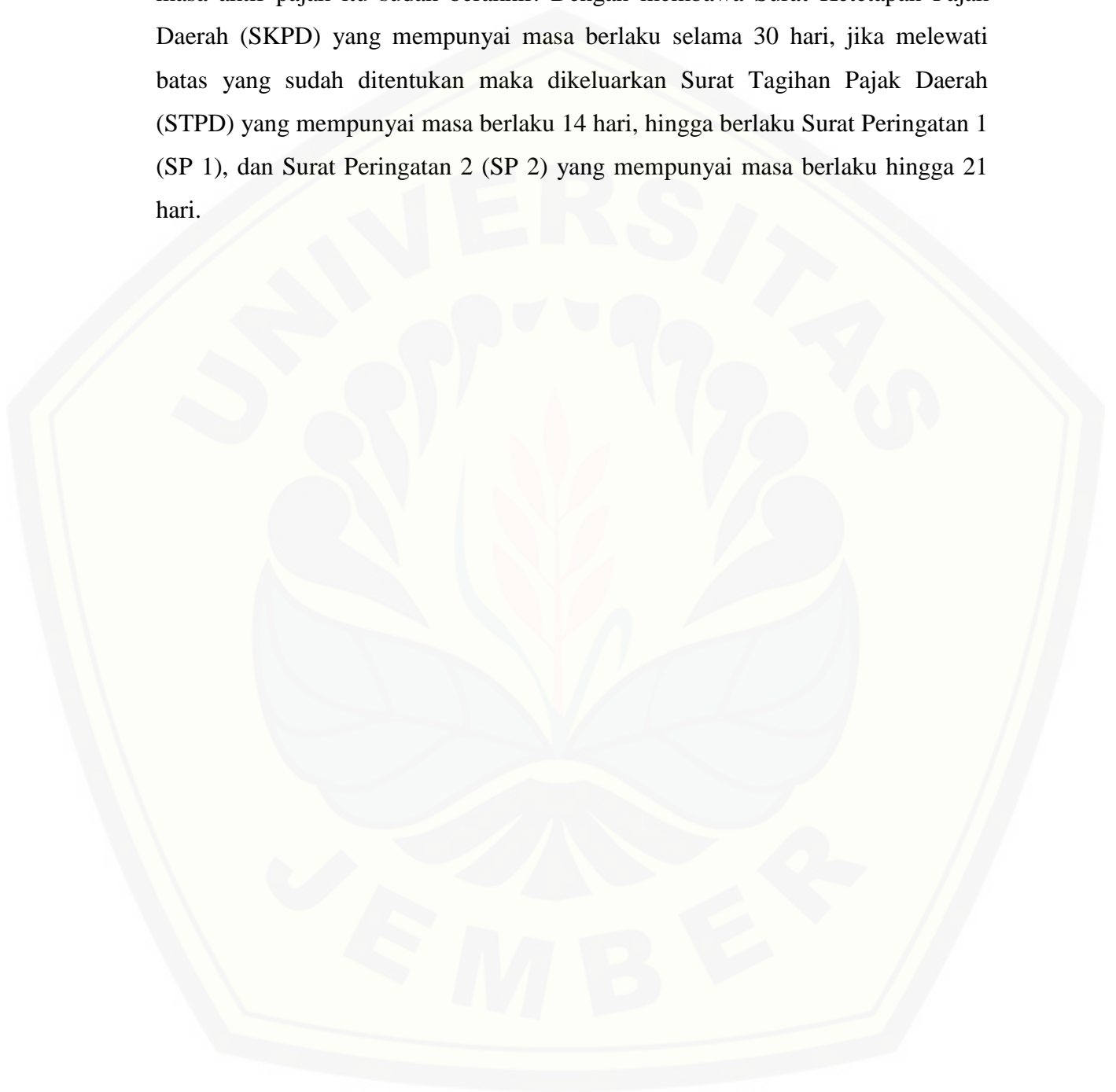
Tabel 4.1 : Daftar Wilayah Dinas Luar

Wilayah	Nama Anggota
Arjasa	Endi
Kalisat	Pardjumi, Andi
Ledok Ombo	Agil
Mayang	Yosef
Mumbulsari	Juriat
Pakusari	Samsul, Wahyu
Silo	Samsul, Wahyu
Sukowno	Bintang, Ahmad
Sumberjambe	Ayu
Jelbuk	Bintang, Ahmad
Tempurejo	Endi, Catur, Kusnadi
Ajung	Sasanti, Lis, Hendra
Ambulu	Yuli, Wina, Yogi, Heri
Balung	Ifan, Qusyairi, Herman
Bangsalsari	Indah, Dedi, Budi
Gemukmas	Yuli, Wina, Yogi, Heri
Jenggawah	Fuad, Guntur
Jombang	Fatchur, Yuslam
Kencong	Sasanti, Lis, Hendra, Galih
Panti	Ayu, Agil
Puger	Zaman, Galih, Yusuf
Rambipuji	Bambang, Linda
Semoro	Umar, Agus
Sumberbaru	Chusnul, Ila
Tanggul	Dulladim, Rizqi
Sukorambi	Bambang, Linda, Zaman
Umbulsari	Umar, Agus
Wuluhan	Chusnul, Ila, Catur, Andi

Sumber : UPT. Dinas Pendapatan Propinsi Jawa Timur Wilayah Jember Timur
2015.

b. Melaksanakan Dinas Luar

Dinas Luar yaitu menagih pajak bagi yang belum membayar pajak setelah masa aktif pajak itu sudah berakhir. Dengan membawa Surat Ketetapan Pajak Daerah (SKPD) yang mempunyai masa berlaku selama 30 hari, jika melewati batas yang sudah ditentukan maka dikeluarkan Surat Tagihan Pajak Daerah (STPD) yang mempunyai masa berlaku 14 hari, hingga berlaku Surat Peringatan 1 (SP 1), dan Surat Peringatan 2 (SP 2) yang mempunyai masa berlaku hingga 21 hari.



BAB 5

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil kegiatan Praktek Kerja Nyata yang telah dilaksanakan mulai tanggal 2 Maret sampai dengan 31 April 2015 pada UPT. Dinas Pendapatan Propinsi Jawa Timur Wilayah Jember Timur tentang Prosedur Administrasi Pelayanan Kendaraan Baru pada UPT. Dinas Pendapatan Propinsi Jawa Timur Wilayah Jember Timur maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

Pengalaman yang diperoleh secara langsung mengenai Prosedur Administrasi Pelayanan Kendaraan Baru adalah mengetahui prosedur-prosedur antara lain :

- a. Prosedur persyaratan pelayanan pendaftaran kendaraan baru baik administratif maupun teknis, mulai dari identitas diri (KTP/SIM), SPPKB, Faktur, Sertifikat uji tipe hingga bukti hasil pemeriksaan cek fisik kendaraan bermotor.
- b. Prosedur pembayaran sejumlah biaya sesuai dengan jenis kendaraan. Pengajuan pelayanan yang harus diikuti oleh setiap pelanggan dimulai dengan memenuhi segala persyaratan, membayar sejumlah biaya sesuai dengan jenis kendaraan yang dimiliki dan mengikuti prosedur pendaftaran mulai dari awal hingga proses akhir penyerahan.
- c. Prosedur pelayanan pendaftaran kendaraan baru, setiap pemilik kendaraan baru wajib mengikuti alur prosedur pendaftaran dengan mengikuti beberapa tahap antara lain :
 1. Layanan cek fisik;
 2. Layanan formulir;
 3. Pendaftaran dan penetapan;
 - d. Pembayaran dan penyerahan.

Lampiran 1 : Surat Ketetapan Pajak Daerah (SKPD)

Nomor Polisi/Registrasi	: P 6550 TG	Nomor Kohir	: 013623 TAHUN. 2015
Nama Pemilik	: ARIEF WITJAKSONO,	Tgl. Ditetapkan	: 06-04-2015
Alamat Pemilik	: KALIMANTAN 34 RT/RW 01/23	Pokok PKB	: Rp. 198.000
- Desa / Kelurahan	: KEL SUMBERSARI RW/RT : 23/01	Jumlah	: Rp. 198.000
- Kecamatan	: SUMBERSARI		
Jenis	: SEPEDA MOTOR		
Merk Kendaraan	: HONDA / NC12A1CF AT		
Tahun Buat / CC	: 2014 / 125		
Warna TNKB	: HITAM	Warna Kendaraan	: MERAH

Keterangan :

- Jumlah pajak tersebut diatas harus dibayar selambat - lambatnya 30 hari sejak tanggal ditetapkan dan apabila tidak dipenuhi dikenakan sanksi administrasi bunga sebesar 2% setiap bulan untuk paling lama 15 bulan sejak saat terutangnya pajak.
- Jumlah Pajak tersebut diatas belum termasuk Biaya Administrasi STNK, TNKB dan SWDKLLJ.

KEPALA UNIT PELAKSANA TEKNIS
DINAS PENDAFTARAN PROVINSI JAWA TIMUR




NIP. 19651121 199111 2 001

**TANDA TERIMA DAN STATUS KENDARAAN
SURAT KETETAPAN PAJAK DAERAH
(SKPD)**

<p>Nopol / Nomor Registrasi : N a m a : Alamat : P 6550 TG No. Kohir/Skum : ARIEF WITJAKSONO, Tanggal Penerbitan : KALIMANTAN 34 RT/RW 01 Nomor Telp Rumah/HP/Kantor : 013623 TAHUN. 2015 Tgl. Diterima / Dikembalikan : 06-04-2015</p> <p style="text-align: right;">WAJIB PAJAK / KUASA ()/0000</p>	<p style="text-align: center;">4248264 STATUS KENDARAAN</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <p><input type="checkbox"/> LAPOR JUAL</p> <p><input type="checkbox"/> RUSAK</p> <p><input type="checkbox"/> HILANG</p> <p><input type="checkbox"/> KECELAKAAN LAKA</p> <p><input type="checkbox"/> ALAMAT TIDAK JELAS</p> <p><input type="checkbox"/> DIMILIKI</p> </div> <p style="text-align: center;">PETUGAS DINAS LUAR Masih Dimiliki</p>
--	--

(.....)

Lampiran 2 : Surat Tagihan Pajak Daerah (STPD)



SURAT TAGIHAN PAJAK DAERAH (STPD)

PEMERINTAH PROVINSI JAWA TIMUR
DINAS PENDAPATAN

Nomor : 970 / 19508/711/2015

SURAT TAGIHAN PAJAK DAERAH (STPD)

Kepada:
Yth. Bpk / Ibu / Sdr. **ATI AFRANTI**
DSN JATILAWANG
DESA/KEL : DS TEGALWANGI RW/RT : 06/02
KECAMATAN : UMBULSARI JEMBER

Berdasarkan ketentuan yang tercantum pada SKPD :

Tanggal 07-03-2015, ternyata Saudara belum melunasi PKB / BBNKB atas


Kendaraan Bermotor :
Nomor Polisi/Registrasi : P 2923 NG JENIS : SEPEDA MOTOR
Nomor Kohir : 9968/2015 MERK/TYPE : HONDA NC12A1CF AT
Nomor Skum : 000000/0/0000/0000 THBUAT/CC : 2014

Jenis Pungutan	Pokok	Sanksi Adm (2%) Perbulan	Jumlah
PKB	198.000,00	3.960,00	201.960,00
BBNKB		0,00	0,00
Jumlah	198.000,00	3.960,00	201.960,00
Jumlah yang harus dibayar *)			201.960,00

Jatuh Tempo Pembayaran : 06-04-2015 Tempat Pembayaran : TERATAI 10-11

HARAP SCR MELUNASI PAJAK KEND.ANDA, MANFAATKAN KESEMPATAN BEBAS DENDA & BEN UNTUK RODA 2,3

*) Sanksi administrasi berupa bunga 2% setiap bulan untuk paling lama 15 bulan sejak saat terutangnya pajak
*) Jumlah tersebut belum termasuk SWDKLLJ, Biaya Administrasi STNKB dan TNKB.
*) Apabila pajak telah dilunasi, Surat ini mohon diabaikan terima kasih

JEMBER, 07-04-2015
KEPALA UNIT PELAKSANA TEKNIS
DINAS PENDAPATAN PROVINSI JAWA TIMUR

NIP. 19651121 199111 2 001

TGL. MASA PAJAK : 06-03-2015

TANDA TERIMA DAN STATUS KENDARAAN
SURAT TAGIHAN PAJAK DAERAH (STPD)

Nomor : 970 / 19508/711/2015

Nomor Polisi / Registrasi : P 2923 NG Nama : ATI AFRANTI Alamat : DSN JATILAWANG No. Kohir / Skum : 9968/2015 Tanggal Penerbitan : 07-04-2015 Nomor Tel Rumah/HP/Kantor : () / 0331	STATUS KENDARAAN <input type="checkbox"/> LAPOR JUAL <input type="checkbox"/> RUSAK <input type="checkbox"/> HILANG <input type="checkbox"/> KECELAKAAN LAKA <input type="checkbox"/> ALAMAT TIDAK JELAS <input type="checkbox"/> PINDAH ALAMAT <input type="checkbox"/> DIMILIKI <input type="checkbox"/>
---	---

TGL. MASA PAJAK : 06-03-2015
TGL. PENETAPAN : 07-03-2015

WAJIB PAJAK / KUASA	NO. KOHIR	TH KOHIR	PKB/POKOK	PKB/BBNKB	PETUGAS DINAS LUAR
(.....)	9968	2015	198.000	0	(.....)
			0	0	
			0	0	
			0	0	
			0	0	

*) Beri Tanda Silang.

Lampiran 3 : Surat Peringatan 1 (SP 1)



PEMERINTAH PROVINSI JAWA TIMUR
UNIT PELAKSANA TEKNIS DINAS PENDAPATAN
PROVINSI JAWA TIMUR
JEMBER

JL.KALIMANTAN 42JEMBER

TELP. 332088

Nomor : 970/ 29544/711/2015
Sifat : Penting
Lampiran : --
Perihal : **Surat Peringatan 1 (SP1)**
SURAT PERINGATAN 1 (SP1)

Kepada
Yth. Bpk / Ibu / Sdr.
RINI HANDAYANI
DSN KRJ KIDUL
DESA/KEL : DS SUKORENO RW/RT : 02/02
KECAMATAN : UMBULSARI

Berdasarkan Surat Tagihan Pajak Daerah (STPD) tanggal 20-03-2015
Nomor 970/18230/711/2015 ternyata Saudara belum melunasi PKB / BBNKB atas kendaraan bermotor Nomor Polisi/Registrasi P 2919 LT , dengan perincian pajak terutang pada SKPD.

Nomor Kohir : 7002/2015
Nomor Skum : 000000/0000
Merk / Type : YAMAHA / 2BJ / WARNA : HITAM
Jenis : SEPEDA MOTOR
Tahun / CC : 2014 / 113

Jenis Pungutan	Pokok	Sanksi Adm (2%) Perbulan	Jumlah
PKB	159.000	3.180	162.180
BBNKB	0	0	0
Jumlah	159.000	3.180	162.180
Jumlah yang harus dibayar *)			162.180

Dengan ini diminta agar Saudara melunasinya paling lambat tanggal 25-04-2015.....
pada Kantor Bersama SAMSAT. JEMBER JL TERATAI 10-11

MERK /TYPE : YAMAHA / 2BJ
JENIS : SEPEDA MOTOR
TAHUN : 2014
MASA PAJAK : 14-02-2016
TGL. SKPDKB : 17-02-2015
NO. TELP/HP : () / 0331

JEMBER, 04-04-2015
KEPALA UNIT PELAKSANA TEKNIS
DINAS PENDAPATAN PROVINSI JAWA TIMUR



- *) Jumlah tersebut belum termasuk SWDKLLJ, Biaya Administrasi STNKB dan TNKB
- *) Apabila pajak telah dilunasi. Surat ini mohon diabaikan. terima kasih

HARAP SGR MELUNASI PAJAK KEND.ANDA DI KNTR SAMSATJBR, PMBAYARAN PAJAK/PNGESAHAN STNK TAHUNAN TANPA DISERTAI BPKB, INFO HUB:SMSAT BRT 085236633311, SMSAT TMR 082141016134, UPT 085649521819

Lampiran 4 : Surat Peringatan 2 (SP 2)



PEMERINTAH PROVINSI JAWA TIMUR
UNIT PELAKSANA TEKNIS DINAS PENDAPATAN
PROVINSI JAWA TIMUR
JEMBER

JL. KALIMANTAN 42 JEMBER

TELP. 332088

Nomor : 970 / 24878/711/2015
Sifat : Penting
Lampiran : --
Perihal : **Surat Peringatan 2 (SP2)**
SURAT PERINGATAN 2 (SP2)

Kepada
Yth. Bpk / Ibu / Sdr.
FITRI RESTI FAKNIYA
DSN BESUKI
DESA/KEL. : DS SIDOMEKAR RW/RT : 30/02
KECAMATAN : SEMBORO

Berdasarkan Surat Tagihan Pajak Daerah (STPD) tanggal 23-02-2015
Nomor 970/16148/711/2015 dan Surat Peringatan 1 (Pertama) tanggal, 10-03-2015
Nomor 970/27780/711/2015 ternyata Saudara belum melunasi PKB / BBNKB atas kendaraan bermotor Nomor Polisi/Registrasi P 2894 LF, dengan perincian pajak terutang pada SKPD, SKPDKB, SKPDKBT :

Nomor Kahir : 3308/2015
Nomor Skum :
Merk / Type : HONDA/NC11BF1D AT / WARNA MERAH
Jenis : SEPEDA MOTOR
Tahun / CC : 2014 / 108

Jenis Pungutan	Pokok	Sanksi Adm (2%) Perbulan	Jumlah
PKB	169.500	3.390	172.890
BBNKB	0	0	0
Jumlah	169.500	3.390	172.890
Jumlah yang harus dibayar *)			172.890

Dengan ini diminta agar Saudara melunasinya paling lambat tanggal 22-04-2015 pada Kantor Bersama SAMSAT. JEMBER JL TERATAI 10-11

MERK / TYPE : HONDA/NC11BF1D AT JEMBER, 01-04-2015
JENIS : SEPEDA MOTOR
TAHUN : 2014 / 108
MASA PAJAK : 22-01-2016
TGL. SKPDKB : 23-01-2015
NO. TELP/HP : () / 0331

KEPALA UNIT PELAKSANA TEKNIS
DINAS PENDAPATAN PROVINSI JAWA TIMUR
JEMBER

PEMBINA
19651121 199111 2 001

*) Jumlah tersebut belum termasuk SWDKLLJ, Biaya Administrasi STNKB dan TNKB

*) Apabila pajak telah dilunasi. Surat ini mohon diabaikan. terima kasih

HARAP SGR MELUNASI PAJAK KEND. ANDA DI KNTR SAMSATJBR, PEMBAYARAN PAJAK/PNGESAHAN STNK TAHUNAN TANPA DISERTAI BPKB, INFO HUB: SMSAT BRT 085236633311, SMSAT TMR 082141016134, UPT 085649521819

Lampiran 5 : Surat Ijin Permohonan Tempat PKN



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS JEMBER
FAKULTAS EKONOMI

Jalan Kalimantan No. 37 – Kampus Bumi Tegal Boto
Kotak Pos 125 – Telp. (0331) 337990 – Fax. (0331) 332150
Email : fe@unej.ac.id Jember 68121 – Jawa Timur

Nomor : 0816/UN25.1.4/PM/2015 12 Februari 2015
Lampiran : Satu Bendel
Hal : **Permohonan Tempat PKN**

Yth. Kepala UPT Dinas Pendapatan Provinsi Jawa Timur Jember
Jl. Kalimantan No. 42
Jember


Dengan ini kami beritahukan dengan hormat, bahwa guna melengkapi persyaratan kelulusan pada Program Diploma III Ekonomi para mahasiswa diwajibkan melaksanakan Praktek Kerja Nyata (PKN).

Sehubungan dengan hal tersebut kami mengharap kesediaan Institusi yang Saudara pimpin untuk menjadi obyek atau tempat PKN. Adapun mahasiswa yang akan melaksanakan kegiatan tersebut adalah :

NO	NAMA	NIM	PROG. STUDI
1.	Sofyan Ferdianto	110803101012	D3 - Manaj. Perusahaan
2	Chusnul Laili	110803101017	D3 - Manaj. Perusahaan
3	Ricki Sando Septian	110803101029	D3 - Manaj. Perusahaan
4	Ario Imiarso	110803101077	D3 - Manaj. Perusahaan

Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata tersebut pada bulan : 02 Maret - 31 Maret 2015

Demikian atas perhatian dan kerjasamanya disampaikan terimakasih.

a.n. Dekan
Pembantu Dekan I,

Prof. Dr. Isti Fadah, M.Si
NIP. 19661020 199002 2 001

Tembusan kepada Yth :
1. Yang bersangkutan;
2. Arsip

Lampiran 7 Lanjutan : Absensi PKN

DAFTAR HADIR PRAKTEK KERJA NYATA (PKN)
 MAHASISWA FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS JEMBER
 UPT. DINAS PENDAPATAN PROVINSI JAWA TIMUR JEMBER
 BULAN : MARET 2015

NO	NAMA	TANGGAL												
		19	20	23	24	25	26	27	30	31				
1	SOFYAN FERDYANTO NIM. 110803101012													
2	CHUSNUL LAILI NIM. 110803101017													
3	RIEKI SANDO SEPTIAN NIM. 110803101029													
4	ARIO IMIARSO NIM. 110803101077													

Jember, 31 Maret 2015

a.n KEPALA UNIT PELAKSANA TEKNIS
 DINAS PENDAPATAN PROVINSI JAWA TIMUR



Lampiran 8 : Permohonan Nilai PKN



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS JEMBER
FAKULTAS EKONOMI

Jalan Kalimantan 37 – Kampus Bumi Tegal Boto
Kotak Pos 125 – Telp. (0331) 337990 – Fac. (0331) 332150
Jember 68121

Nomor : /UN25.1.4/KR/2015
Lampiran : 1 (satu) lembar
Perihal : **Permohonan Nilai PKN**

Yth. Pimpinan
UPT DINAS PENDAPATAN

Sehubungan telah dilaksanakan Praktek Kerja Nyata (PKN) Mahasiswa Program Diploma 3 Fakultas Ekonomi Universitas Jember pada institusi Saudara, maka dengan hormat kami mohon penilaian terhadap mahasiswa PKN tersebut sebagaimana form penilaian terlampir. Hasil penilaian tersebut mohon dikirim kembali ke Fakultas Ekonomi Universitas Jember dalam amplop tertutup setelah berakhirnya pelaksanaan Praktek Kerja Nyata.

Demikian atas perhatian serta kerjasamanya disampaikan terimakasih.



a.n. Dekan,
Pembantu Dekan I

Prof. Dr. Isti Fadah, M.Si.
NIP 19661020 199002 2 001

Lampiran 9 : Nilai Hasil PKN



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS JEMBER
FAKULTAS EKONOMI

Jalan Kalimantan 37 – Kampus Bumi Tegal Boto
Kotak Pos 125 – Telp. (0331) 337990 – Fac. (0331) 332150
Jember 68121

**NILAI HASIL PRAKTEK KERJA NYATA (PKN) MAHASISWA
FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS JEMBER**

NO	INDIKATOR PENILAIAN	NILAI	
		ANGKA	HURUF
1.	Kedisiplinan	84	Delapan Puluh Empat
2.	Ketertiban	85	Delapan Puluh Lima
3.	Prestasi Kerja	86	Delapan Puluh Enam
4.	Kesopanan	86	Delapan Puluh Enam
5.	Tanggung Jawab	85	Delapan Puluh Lima

IDENTITAS MAHASISWA :

N a m a : CHUSNUL LAILI
N I M : 110803101017
Program Studi : Manajemen Perusahaan

IDENTITAS PEMBERI NILAI :

N a m a : CHUSNUL HADI, SE, MM
Jabatan : KASI PEMBAYARAN DAN PENAGIHAN
Institusi : UPT DINAS PENDAPATAN

Tanda Tangan dan
Stempel Lembaga



PEDOMAN PENILAIAN

NO	ANGKA	KRITERIA
1.	≥ 80	Sangat Baik
2.	70 – 79	Baik
3.	60 – 69	Cukup Baik
4.	50 – 59	Kurang Baik

Lampiran 10 : Persetujuan Penyusunan Laporan PKN



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
 UNIVERSITAS JEMBER
FAKULTAS EKONOMI
 Jalan Kalimantan 37 – Kampus Bumi Tegal Boto
 Kotak Pos 125 – Telp. (0331) 337990 – Fac. (0331) 332150
 Email : fe@unej.ac.id Jember 68121

PERSETUJUAN PENYUSUNAN LAPORAN PRAKTEK KERJA NYATA (PKN)

Menerangkan bahwa :

Nama : CHUSNUL LAILI
 N I M : 110803101017
 Fakultas : Ekonomi
 Jurusan : Manajemen
 Program Studi : Manajemen Perusahaan

disetujui untuk menyusun laporan Praktek Kerja Nyata (PKN) dengan judul :
 PROSEDUR ADMINISTRASI PALAYANAN PENDAFTARAN KENDARAN BARU
 (Revisi)

.....

Dosen pembimbing :

Nama	N I P	Tanda Tangan
Dr. Deasy Wulandari, S.E., M.Si.	19730908 200003 2 001	

Persetujuan menyusun laporan Praktek Kerja Nyata (PKN) ini berlaku 6 (enam) bulan, mulai tanggal : 23 Februari 2015 s.d. 23 Agustus 2015. Apabila sampai batas waktu yang telah ditentukan masih belum selesai, maka dapat mengajukan **perpanjangan** selama 2 bulan, dan apabila masih juga belum bisa menyelesaikan, maka harus melakukan Praktek Kerja Nyata kembali.

Jember, 23 Februari 2015
 Kaprodi. Manajemen Perusahaan
 Fakultas Ekonomi UNEJ

Drs. Didik Pudjo Musmedi, M.S.
 NIP. 19610209 198603 1 001

CATATAN :

1. Peserta PKN diharuskan segera menghadap Dosen Pembimbing yang telah ditunjuk;
2. Setelah disetujui (ditandatangani), di fotokopi sebanyak 3 (tiga) lembar untuk :
 - 1) Ketua Program Studi;
 - 2) Dosen Pembimbing;
 - 3) Petugas administrasi program studi Diploma III (S0).
3. (*) coret yang tidak sesuai

Lampiran 11 : Kartu Konsultasi



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
 UNIVERSITAS JEMBER
FAKULTAS EKONOMI
 Jalan Kalimantan 37 – Kampus Bumi Tegal Boto
 Kotak Pos 125 – Telp. (0331) 337990 – Fac. (0331) 332150
 Email : fe@unej.ac.id Jember 68121

KARTU KONSULTASI

BIMBINGAN PRAKTEK KERJA NYATA (PKN) PROGRAM STUDI DIPLOMA 3
 FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS JEMBER

Nama : CHUSNUL LAILI
 NIM : 110803101017
 Program Studi : Manajemen Perusahaan
 Judul Laporan PKN : PROSEDUR ADMINISTRASI PALAYANAN PENDAFTARAN KENDARAN BARU

Dosen Pembimbing : Dr. Deasy Wulandari, S.E., M.Si.
 TMT_Persetujuan : 23 Februari 2015 s/d 23 Agustus 2015
 Perpanjangan : 23 Agustus 2015 s/d 23 Oktober 2015

NO.	TGL. KONSULTASI	MASALAH YANG DIKONSULTASIKAN	TANDA TANGAN PEMBIMBING
1.	2 Maret 2015	Revisi Proposal	1.
2.			2.
3.	18 Maret 2015	Revisi Proposal	3.
4.		- Sistematisa Penulisan	4.
5.	19 April 2015	Revisi Proposal	5.
6.		- Latar Belakang	6.
7.	16 April 2015	Revisi Proposal.	7.
8.		- Teknik PKN	8.
9.	22/4 2015	Revisi Proposal	9.
10.		- Kesimpulan & Daft. Pus.	10.
11.	23/4 2015	Ace 4/ujian PKN	11.
12.			12.
13.			13.
14.			14.
15.			15.

Laporan Praktek Kerja Nyata (PKN) ybs. disetujui untuk diujikan:

Mengetahui,
 Ketua Program Studi

Drs. Didik Pudjo Musmedi, M.S.
 NIP. 19610209 198603 1 001

Jember, 23 - 04 - 2015
 Dosen Pembimbing

Dr. Deasy Wulandari, S.E., M.Si.
 NIP. 19730908 200003 2 001