

Lampiran Keputusan Kepala Badan Pelayanan Pajak Daerah Kota Malang

Nomor : 188.45.1/42/35.73.405/2018

Tanggal : 05 Nopember 2018

## **STANDAR PELAYANAN (SP)**

### **A. PENDAHULUAN**

Badan Pelayanan Pajak Daerah Kota Malang mendukung Visi dan Misi ke -4 Walikota dan Wakil walikota terpilih 2018- 2023, sebagai berikut:

**VISI :**

***“Kota Malang Bermartabat”***

**MISI :**

***Terwujudnya Kepuasan Masyarakat atas Layanan Pemerintah yang Tertib Hukum, Profesional dan Akuntabel***

### **RUANG LINGKUP TUGAS DAN FUNGSI TUGAS**

Menyusun dan melaksanakan kebijakan Daerah di bidang pemungutan Pajak Daerah

## FUNGSI

- Penyusunan perencanaan strategis Perangkat Daerah;
- Penyusunan rencana intensifikasi dan ekstensifikasi Pajak Daerah;
- Pengembangan potensi Pajak Daerah;
- Pendataan, pendaftaran, dan penetapan Pajak Daerah;
- Pemungutan Pajak Daerah;
- Penyelesaian keberatan Pajak Daerah;
- Penyelesaian permohonan pembetulan, pembatalan, pengurangan ketetapan, penghapusan, pengurangan sanksi, dan kelebihan pembayaran atas Pajak Daerah;
- Pembinaan dan pengendalian terhadap sistem pemungutan Pajak Daerah;
- Penerbitan Nomor Pokok Wajib Pajak Daerah (NPWPD);
- Pembukuan dan pelaporan atas pemungutan dan penyetoran Pajak Daerah;

## B. IDENTIFIKASI DAN JENIS LAYANAN

NO	JENIS LAYANAN	DASAR HUKUM
1	Pelayanan permohonan Nomor Pokok Wajib Pajak daerah (NPWPD) ;	1. Undang - undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik. 2. Undang - undang Nomor 28 Tahun 2009 Tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah

2	Pelayanan Surat Ketetapan Pajak Daerah ;	
3	Pelayanan permohonan Keringanan, Pengurangan dan Pembebasan Pajak Daerah;	<ul style="list-style-type: none"> <li>3. Undang-undang No 28 tahun 2009 tentang PDRD</li> <li>4. Peraturan Pemerintah nomor 71 Tahun 2010 tentang Standar Akuntansi Pemerintah</li> <li>5. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 13 Tahun 2006 Tentang Pengelolaan Keuangan Daerah sebagaimana telah diubah kedua kalinya dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 21 Tahun 2011</li> <li>6. Peraturan Daerah Kota Malang Nomor 16 Tahun 2010 tentang Pajak Daerah</li> <li>7. Peraturan Daerah No. 11 Tahun 2011 Tentang Pajak Bumi dan Bangunan Perkotaan</li> </ul>
4	Pelayanan pembayaran Pajak Daerah ;	<ul style="list-style-type: none"> <li>8. Peraturan Daerah No. 07 Tahun 2015 Tentang Pajak Bumi dan Bangunan Perkotaan.</li> <li>9. Peraturan Daerah Nomor 2 Tahun 2015 Tentang Pajak Daeah</li> <li>10. Peraturan Walikota Malang Nomor 20 Tahun 2013 tentang Tata Cara Pembayaran, Penyetoran, Tempat Pembayaran, Anggaran dan Penundaan Pembayaran Pajak Daerah dan perubahannya</li> </ul>
5	Pelayanan pembayaran tunggakan Pajak Daerah ;	<ul style="list-style-type: none"> <li>11. Peraturan Walikota Malang Nomor 34 Tahun 2013 tentang Perubahan Kedua Peraturan Walikota Malang Nomor 20 Tahun 2013</li> <li>12. Peraturan Walikota Malang Nomor 48 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Badan Pelayanan Pajak Daerah</li> </ul>
6	Pelayanan perforasi benda berharga ;	<ul style="list-style-type: none"> <li>13. Peraturan Walikota Malang Nomor 104 Tahun 2012 Tentang Tatacara Pengembalian Kelebihan Pembayaran PBB Perkotaan</li> <li>14. Peraturan Walikota Nomor 113 Tahun 2012</li> <li>15. Peraturan Walikota No.4 tahun 2013 tentang Tata cara pengurangan atau penghapusan sanksi Admin dan pengurangan atau pembatalan ketetapan Pajak Daerah</li> </ul>
7	Pelayanan Penyelesaian Keberatan Pajak Daerah	<ul style="list-style-type: none"> <li>16. Peraturan Walikota Nomor 15 Tahun 2013 tentang Tata Cara Pengurangan atau Penghapusan Sanksi Administrasi dan Pengurangan atau Pembatalan Ketetapan Pajak Bumi dan Bangunan Perkotaan</li> </ul>

8	Pelayanan E - TAX	17. Peraturan Walikota Nomor 16 Tahun 2011 tentang Tata Cara Pemeriksaan Pajak Daerah
---	-------------------	---

### C. IDENTITAS JENIS LAYANAN

NO	JENIS LAYANAN	BIAYA
1	Pelayanan permohonan Nomor Pokok Wajib Pajak daerah (NPWPD) ;	Tidak di Pungut Biaya
2	Pelayanan Surat Ketetapan Pajak Daerah ;	Tidak di Pungut Biaya
3	Pelayanan permohonan Keringanan, Pengurangan dan Pembebasan Pajak Daerah;	Tidak di Pungut Biaya
4	Pelayanan pembayaran Pajak Daerah ;	Tidak di Pungut Biaya
5	Pelayanan pembayaran tunggakan Pajak Daerah ;	Tidak di Pungut Biaya
6	Pelayanan perforasi benda berharga ;	Tidak di Pungut Biaya
7	Pelayanan Penyelesaian Keberatan Pajak Daerah	Tidak di Pungut Biaya
8	Pelayanan E - TAX	Tidak di Pungut Biaya

### D. IDENTITAS PRODUK, PROSEDUR, PERSYARATAN , SARANA DAN PRASARANA, WAKTU

#### 1. PELAYANAN PERMOHONAN NOMOR POKOK WAJIB PAJAK DAERAH (NPWPD)

a. Persyaratan Pelayanan :

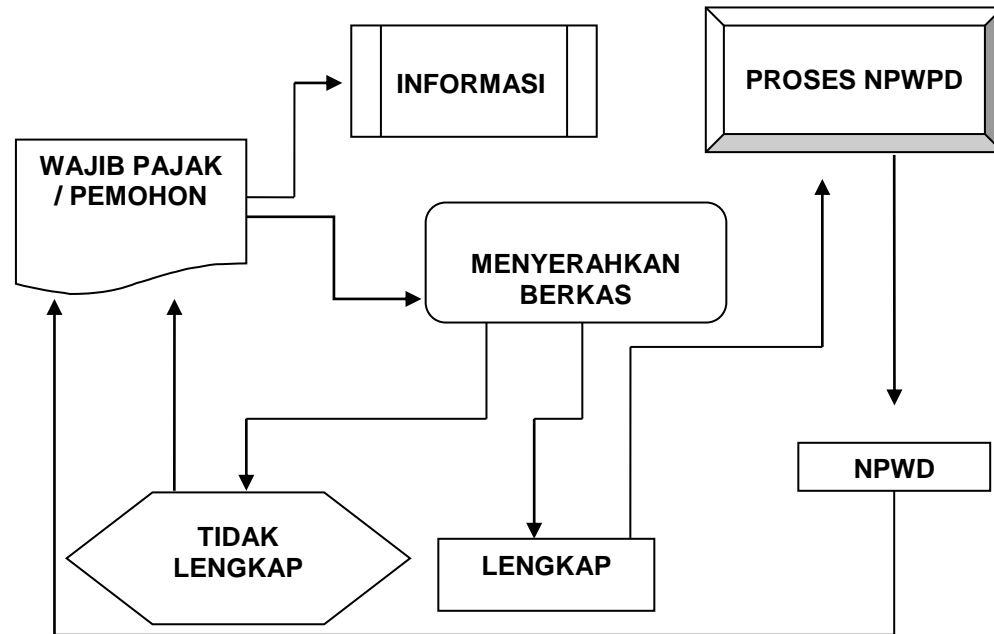
- 1) Foto Copy KTP
- 2) Mengisi formulir permohonan

b. Lama Waktu Penyelesaian Pelayanan

- Jangka waktu penyelesaian 1 jam

c. Prosedur Pengajuan Penyelesaian Pelayanan:

- 1) Pemohon atau calon Wajib Pajak Daerah mengisi formulir yang disediakan.
- 2) Formulir yang telah diisi dan kelengkapannya diajukan ke Petugas Pelayanan.
- 3) Petugas Pelayanan meneliti berkas permohonan dan kelengkapannya
- 4) Petugas Pelayanan memasukkan data secara lengkap dan mencetak kartu NPWPD.
- 5) Petugas Pelayanan mengarsipkan berkas dan NPWPD yang sudah jadi.
- 6) Kartu NPWPD diserahkan ke Wajib Pajak Daerah.
- 7) Alur / Prosedur Layanan



d. Spesifikasi Produk / Hasil Pelayanan yang akan diterima oleh wajib pajak

- Berupa kartu Nomor Pokok Wajib Pajak Daerah (NPWPD)

e. Sarana dan Prasarana Pelayanan :

- 1) Ruang Tunggu dan Informasi
- 2) Buku Agenda
- 3) Komputer
- 4) Alat Cetak Kartu NPWPD
- 5) Papan Informasi Alur / Prosedur Layanan

**2. PELAYANAN SURAT KETETAPAN PAJAK DAERAH (SKPD) :**

a. Persyaratan Pelayanan :

- 1) Foto Copy Kartu NPWPD
- 2) Mengisi blangko isian SPTPD (Surat Pemberitahuan Pajak Daerah)
- 3) Membawa Bon Bill atau rekapan hasil penjualan (khusus restoran),  
hasil rekapan data pajak dan dokumen pendukung yang lain dapat berupa karcis atau Rekapan Laporan Penjualan .

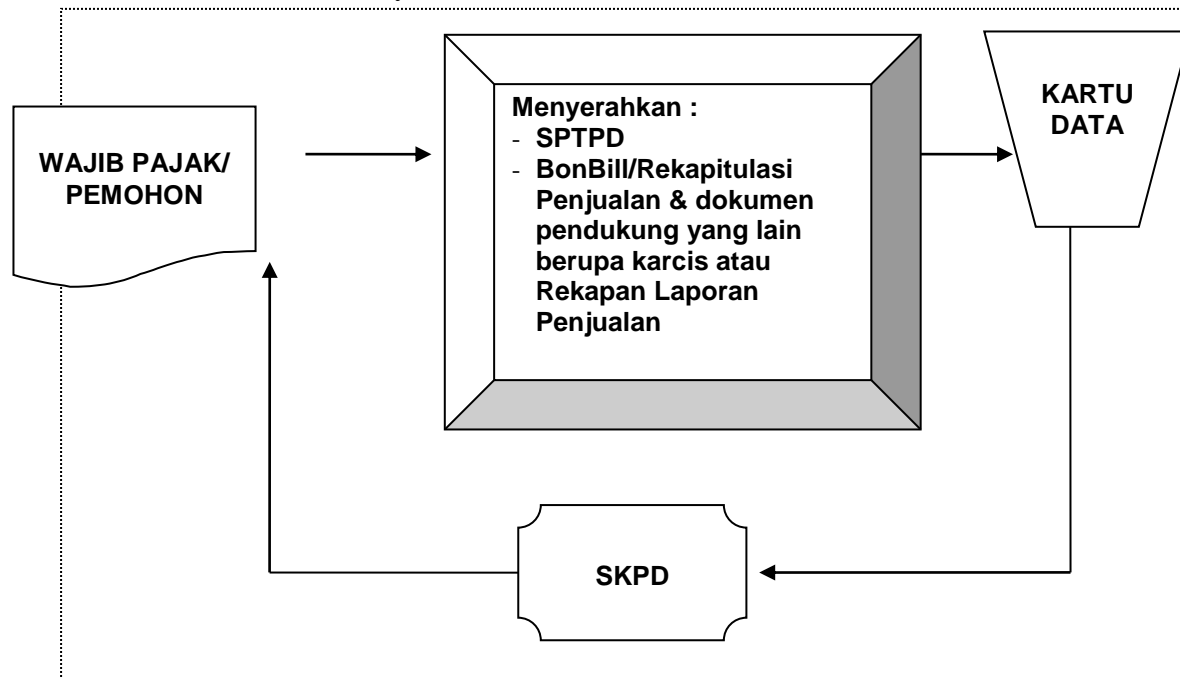
b. Lama Waktu Penyelesaian Pelayanan

- Jangka waktu penyelesaian : 20 menit

c. Prosedur Penyelesaian Pelayanan Pengajuan :

- 1) Wajib Pajak datang dengan membawa Bon Bill atau rekapan hasil penjualan (khusus restoran), dan hasil rekapan data pajak serta dokumen pendukung yang lain dapat berupa karcis atau nota perhitungan
- 2) Wajib Pajak mengisi SPTPD (Surat Pemberitahuan Pajak Daerah)
- 3) Petugas Pelayanan meneliti SPTPD dan mencocokkan dengan Bon Bill atau rekapitulasi penjualan dan dokumen pendukung yang lain dapat berupa karcis atau Rekapan Laporan Penjualan yang dibawa Wajib Pajak

- 4) Apabila tidak sesuai, SPTPD dikembalikan untuk direvisi sesuai Bon Bill atau rekapitulasi penjualan dan dokumen pendukung yang lain berupa karcis atau nota perhitungan
- 5) Apabila sesuai / lengkap, Petugas Pelayanan memasukkan data ke Kartu Data Wajib Pajak dan dapat meninggalkan tempat (untuk Wajib Pajak MPS/Menghitung Pajak Sendiri) langsung diterbitkan SKPD
- 6) Proses pembuatan SKPD oleh petugas administrasi
- 7) SKPD yang telah selesai dibuat, segera didistribusikan ke masing-masing Wajib Pajak
- 8) Alur / Prosedur Layanan



- d. Spesifikasi Produk / Hasil Pelayanan yang akan diterima oleh wajib pajak
- Berupa Surat Ketetapan Pajak Daerah (SKPD)

e. Sarana Prasarana Pelayanan :

- 1) Ruang Tunggu dan Informasi
- 2) Buku Register
- 3) Komputer
- 4) Mesin Ketik
- 5) Kalkulator
- 6) Kartu data
- 7) Papan Informasi Alur / Prosedur Layanan

**3. PELAYANAN PERMOHONAN KERINGANAN PAJAK DAERAH :**

a. Persyaratan Pelayanan :

- 1) Foto Copy KTP
- 2) Pengajuan surat keringanan diajukan oleh Wajib Pajak (pajak insidentil) kepada Walikota
- 3) Wajib Pajak mengajukan Surat Permohonan Keringanan Pajak Daerah secara tertulis maksimal 1 (satu) bulan sebelum diterimanya Surat Ketetapan Pajak Daerah (SKPD)
- 4) Wajib Pajak harus memberikan alasan yang jelas dan rasional serta sesuai dengan kenyataan di lapangan

b. Lama Waktu Penyelesaian Pelayanan

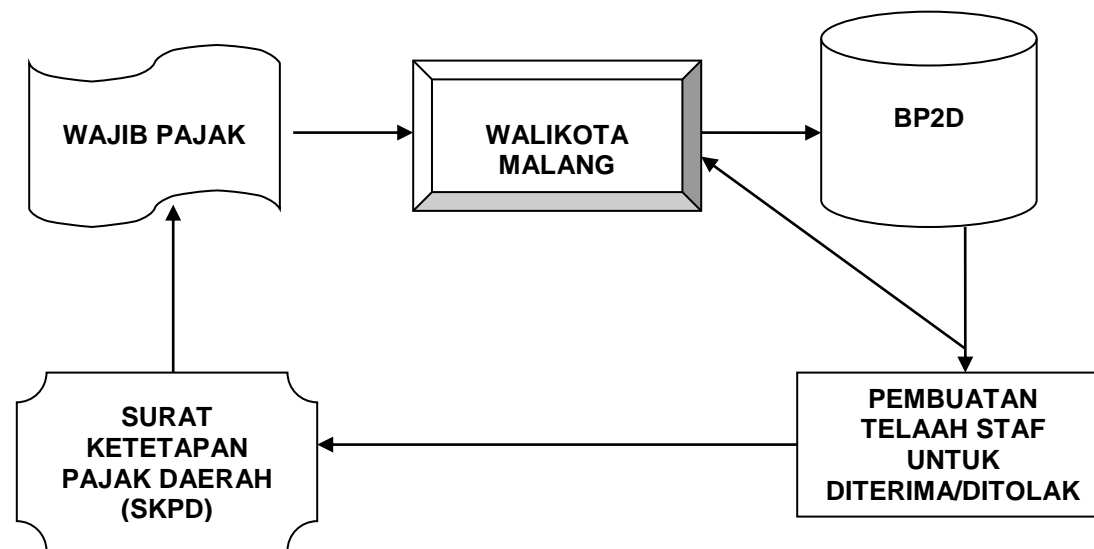
Pemberian Keputusan Keringanan Pajak Daerah

- Jangka waktu penyelesaian pemberian keputusan : 1 bulan

c. Prosedur Pengajuan Penyelesaian Pelayanan :

- 1) Wajib Pajak mengajukan surat permohonan keringanan kepada Walikota Malang
- 2) Surat permohonan keringanan setelah disetujui Walikota diteruskan ke Badan Pelayanan Pajak Daerah Kota Malang
- 3) Penyusunan telaah staf dan penyusunan konsep keputusan diterima atau ditolak atas pemberian keringanan Pajak Daerah
- 4) Penyerahan Surat Ketetapan Pajak Daerah Kepada Wajib Pajak atas pemberian keringanan Pajak Daerah
- 5) Alur / Prosedur Layanan





d. Spesifikasi Produk / Hasil Pelayanan yang akan diterima oleh wajib pajak

- Keputusan Keringanan Pajak Daerah

e. Sarana Prasarana :

- 1) Ruang Tunggu dan Informasi
- 2) Buku Agenda
- 3) Mesin Ketik
- 4) Komputer
- 5) Kalkulator
- 6) Papan Informasi Alur / Prosedur Layanan

#### 4. PELAYANAN PEMBAYARAN PAJAK DAERAH :

A. Persyaratan Pelayanan Pajak Hotel, Pajak Restoran, Pajak Hiburan, Pajak PPJ PLN, Pajak Reklame, Pajak Parkir dan Pajak Air Tanah

- **Official Assasment :**

a. Wajib Pajak Membawa :

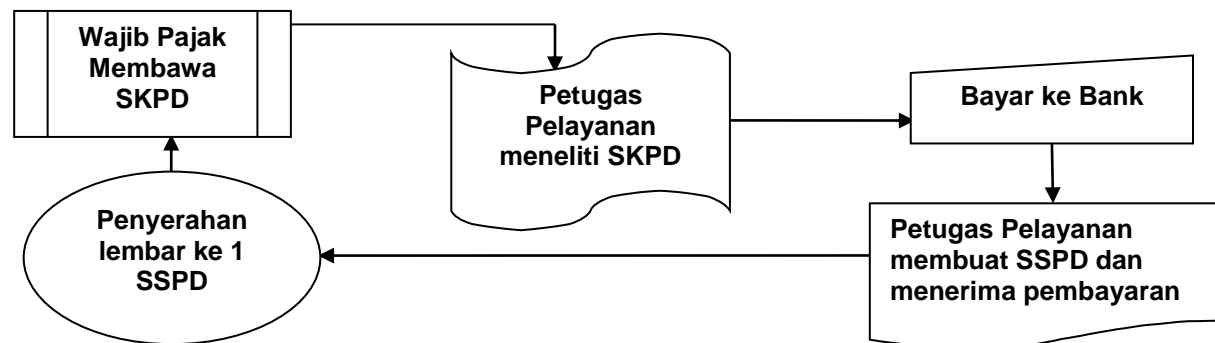
- Foto Copy KTP
- Surat Ketetapan Pajak Daerah (SKPD)

b. Lama Waktu Penyelesaian Pelayanan :

- Jangka waktu pelayanan maksimal 10 menit
- Jangka waktu pelayanan maksimal 3 hari (untuk verifikasi lapangan)

c. Prosedur Penyelesaian Pelayanan :

- 1) Wajib pajak datang ke loket pembayaran dengan membawa SKPD.
- 2) Petugas Pelayanan menerima dan meneliti SKPD.
- 3) Petugas membuat Surat Setoran Pajak Daerah (SSPD).
- 4) Wajib Pajak membayar Pajak senilai yang tertera di SSPD sesuai dengan SKPD.
- 5) Wajib Pajak menerima bukti pembayaran Pajak Daerah berupa lembar ke 1 SSPD.
- 6) Alur / Prosedur Layanan



d. Spesifikasi Produk / Hasil Pelayanan yang akan diterima oleh wajib pajak  
- Surat Setoran Pajak Daerah (SSPD)

e. Sarana dan Prasarana Pelayanan :

- 1) Ruang Tunggu dan Informasi
- 2) Papan Informasi
- 3) Komputer
- 4) Kalkulator atau mesin hitung

- **Self Assessment :**

a. Wajib Pajak Membawa :

- Laporan Omzet selama 1 bulan

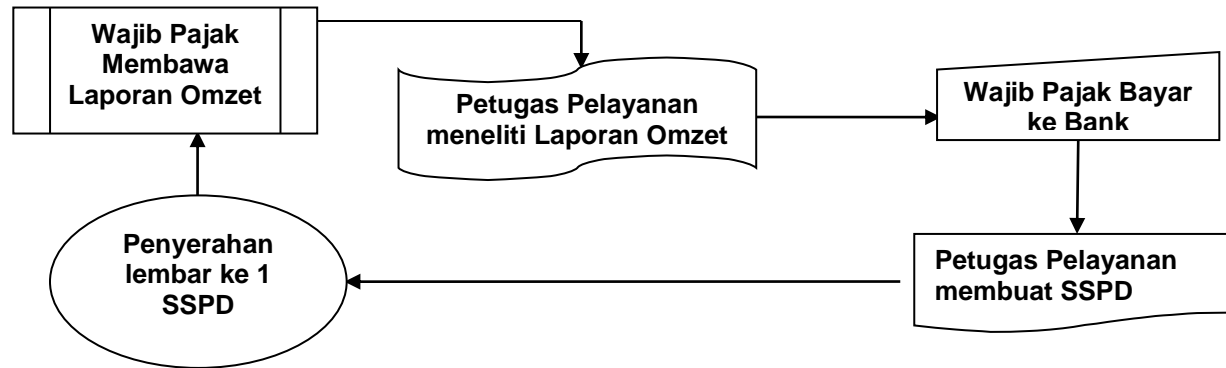
b. Lama Waktu Penyelesaian Pelayanan :

- Jangka waktu pelayanan maksimal 10 menit
- Jangka waktu pelayanan maksimal 3 hari (untuk verifikasi lapangan)

c. Prosedur Penyelesaian Pelayanan :

- 1) Wajib pajak datang ke loket pelayanan dengan membawa laporan Omzet.
- 2) Petugas Pelayanan menerima dan meneliti laporan Omzet.
- 3) Petugas membuat Surat Setoran Pajak Daerah (SSPD).
- 4) Wajib Pajak membayar Pajak senilai yang tertera di SSPD.
- 5) Wajib Pajak menerima bukti pembayaran Pajak Daerah berupa lembar ke 1 SSPD.

6) Alur / Prosedur Layanan



d. Spesifikasi Produk / Hasil Pelayanan yang akan diterima oleh wajib pajak

- Surat Setoran Pajak Daerah (SSPD)

e. Sarana dan Prasarana Pelayanan :

- a) Ruang Tunggu dan Informasi
- b) Papan Informasi
- c) Komputer
- d) Kalkulator atau mesin hitung

**B. Persyaratan Pelayanan Pajak BPHTB :**

a. Wajib Pajak Membawa :

- 1) Foto Copy Sertifikat / Bukti Kepemilikan atas obyek yang di transaksikan sebelumnya;
- 2) Foto Copy KTP/KK;
- 3) Foto Copy Pelunasan PBB 5 Tahun Terakhir;
- 4) Foto Copy SPPT PBB Tahun Berjalan;
- 5) SSPD BPHTB
- 6) Surat kuasa dari Wajib Pajak ( dalam hal dikuasakan);
- 7) Foto Copy identitas Kuasa Wajib Pajak ( dalam hal dikuasakan);
- 8) Dokumen pendukung lain yang diperlukan.

b. Formulir SSPD BPHTB :

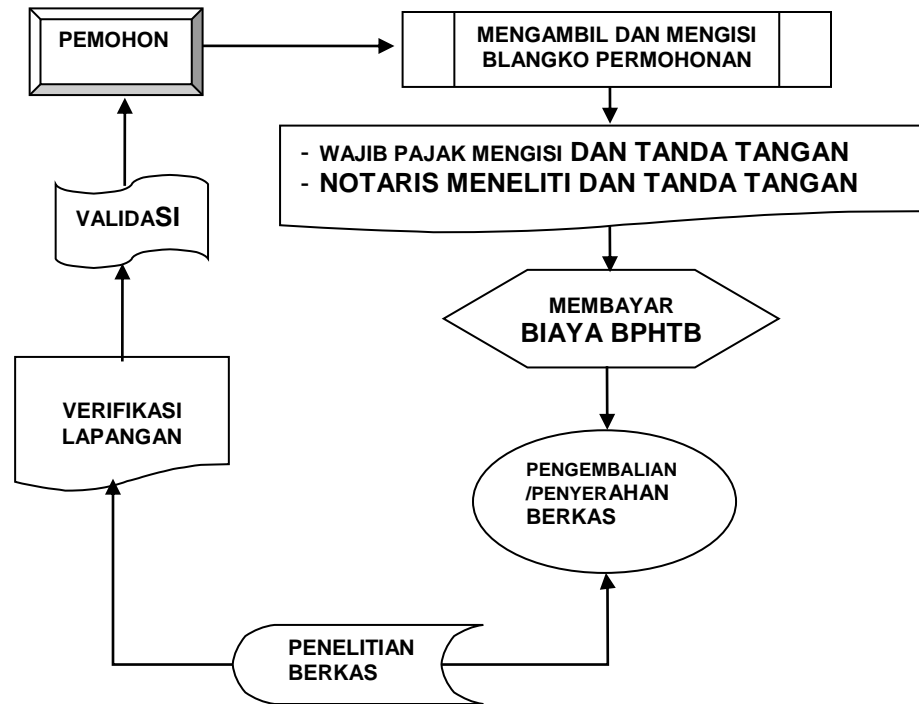
- 1) Wajib Pajak mengambil formulir di Notaris/PPAT atau Kecamatan
- 2) Notaris dan atau PPAT mengambil di Badan Pelayanan Pajak Daerah Kota Malang

c. Lama Waktu Penyelesaian Pelayanan :

- 1) Pengambilan formulir 5 menit
- 2) Pembayaran 5 s/d 10 menit
- 3) Penelitian Berkas 5 s/d 10 menit
- 4) Verifikasi Lapangan 2 hari
- 5) Validasi 1 hari
- 6) Selesai Tanpa Verlap 3 Hari Kerja
- 7) Selesai dengan memerlukan Verlap 7 Hari Kerja

d. Prosedur Pengajuan Penyelesaian Pelayanan BPHTB :

- 1) Mengambil dan mengisi formulir permohonan
- 2) Wajib Pajak menandatangani formulir yang sudah di isi lengkap sedangkan Notaris/PPAT meneliti dan menandatangani
- 3) Membayar Pajak BPHTB
- 4) Pengembalian/Penyerahan berkas
- 5) Penelitian berkas
- 6) Verifikasi Lapangan
- 7) Validasi
- 8) Alur / Prosedur Layanan



- e. Spesifikasi Produk / Hasil Pelayanan yang akan diterima oleh wajib pajak
  - Validasi Surat Setoran Pajak Daerah (SSPD) BPHTB serta menerima lembar 1,2,3

f. Sarana Prasarana :

- 1) Ruang Tunggu dan Informasi
- 2) Formulir Permohonan
- 3) Buku Register
- 4) Mesin Ketik
- 5) Komputer
- 6) Papan Informasi Alur / Prosedur Layanan

## **5. PELAYANAN PEMBAYARAN JUMLAH PAJAK YANG TERUTANG:**

a. Persyaratan Pelayanan

- Membawa Surat tagihan Pajak Daerah/STPD
- Membawa SKPD yang telah jatuh tempo

b. Lama Waktu Penyelesaian Pelayanan

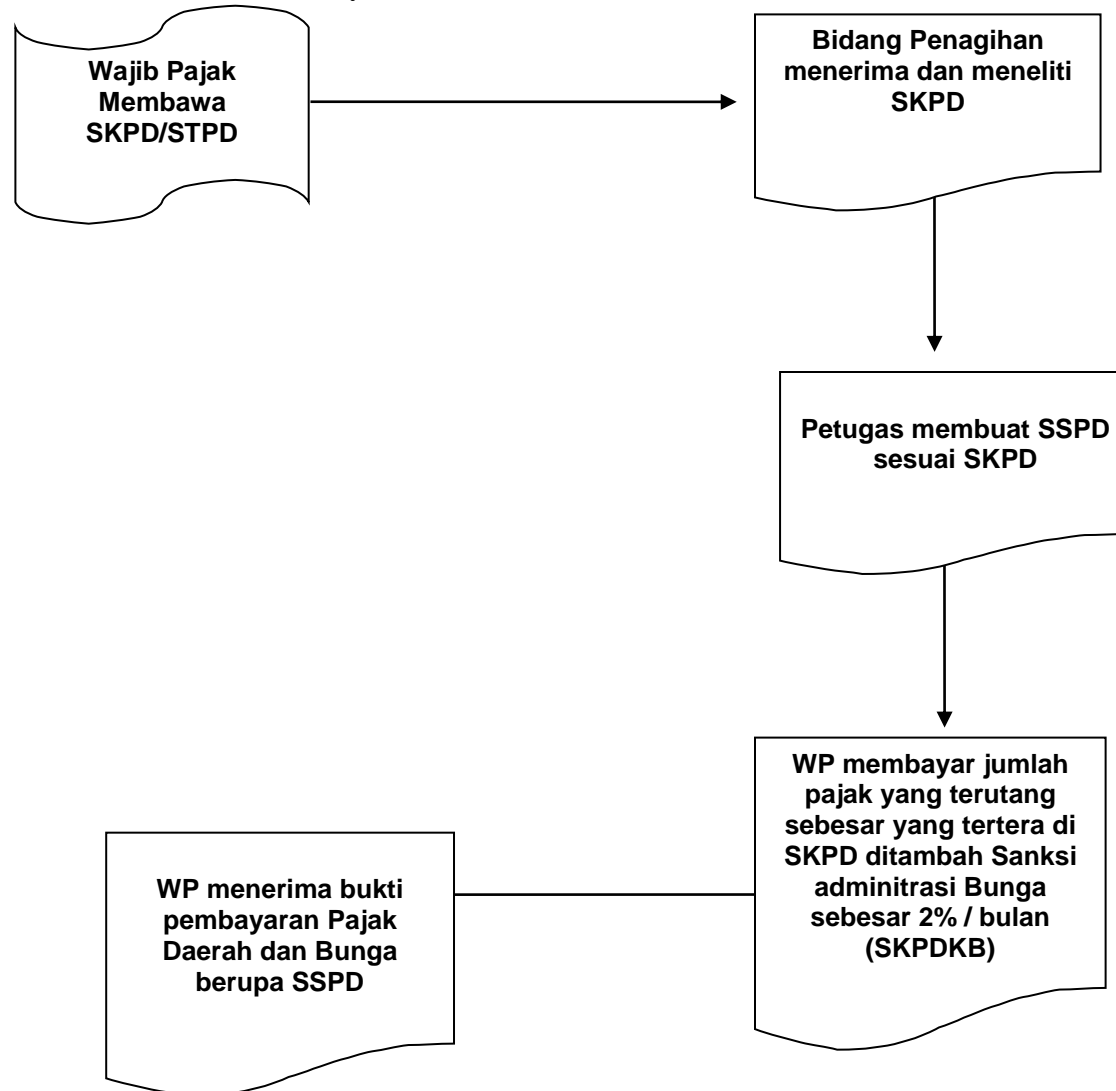
- Jangka waktu pelayanan 20 menit

c. Prosedur Pengajuan Penyelesaian Pelayanan :

- 1) Wajib Pajak datang ke Bidang Penagihan bagian pembayaran dengan membawa SKPD yang menjadi jumlah pajak yang terutang
- 2) Petugas Bidang Penagihan menerima dan meneliti SKPD
- 3) Wajib Pajak yang mengangsur, harus membawa surat pernyataan yang sudah disepakati
- 4) Petugas membuat Surat Setoran Pajak Daerah
- 5) Wajib Pajak membayar jumlah pajak yang terutang sebesar yang tertera di SKPD ditambah sanksi administrasi berupa Bunga 2% per bulan

6) Wajib Pajak menerima bukti pembayaran Pajak daerah berupa SSPD

7) Alur / Prosedur Layanan



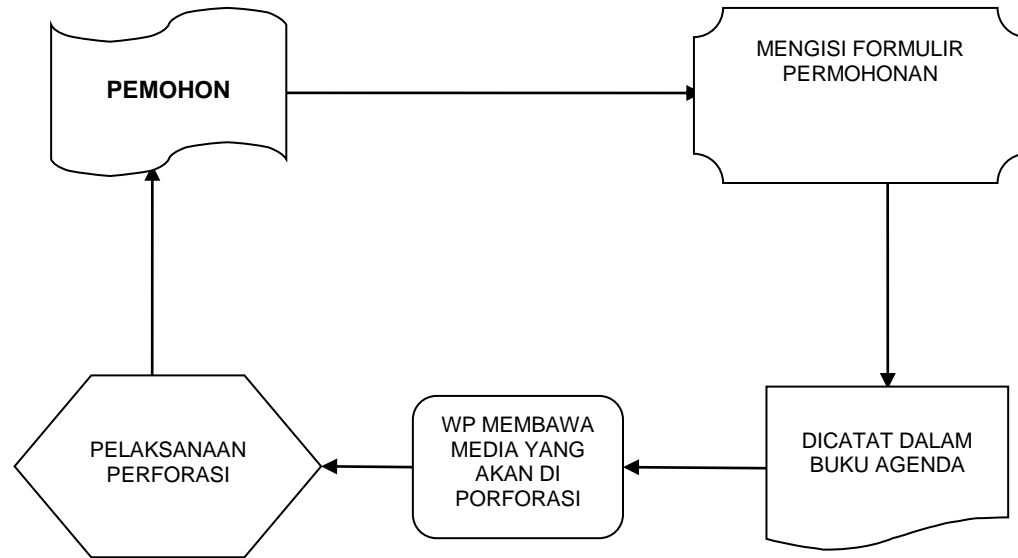


- d. Spesifikasi Produk / Hasil Pelayanan yang akan diterima oleh wajib pajak
  - Surat Setoran Pajak Daerah (SSPD)
- e. Sarana Prasarana :
  - 1) Ruang Tunggu dan Informasi
  - 2) Komputer
  - 3) Mesin Ketik
  - 4) Kalkulator atau Mesin Hitung
  - 5) Papan Informasi Alur / Prosedur Layanan

## **6. PELAYANAN PERFORASI BENDA BERHARGA :**

- a. Persyaratan Pelayanan :
  - 1) Wajib Pajak mengisi Formulir permohonan perforasi:
  - 2) Membawa media yang akan diperforasi
- b. Lama Waktu Penyelesaian Pelayanan
  - Jangka pelayanan 15 Menit per 1000 lembar
- c. Prosedur Pengajuan Penyelesaian Pelayanan :
  - 1. Mengisi blanko permohonan perforasi dengan surat permohonan perforasi
  - 2. Membawa media yang akan di perforasi
    - Pajak Restoran/Hotel ( Bonbill )
    - Pajak Parkir ( Parkir )
    - Pajak Hiburan ( Tiket )
    - Pajak Reklame ( Poster/Selebaran )

d. Alur / Prosedur Layanan



e. Spesifikasi Produk / Hasil Pelayanan yang akan diterima oleh wajib pajak  
- Perforasi Media

f. Sarana Prasarana :

- 1) Ruang Tunggu dan Informasi
- 2) Blangko Permohonan Perforasi
- 3) Buku Agenda
- 4) Mesin Perforasi
- 5) Komputer
- 6) Papan Informasi Alur / Prosedur Layanan
- 7) Gudang Penyimpanan Persediaan Benda Berharga

## **7. PELAYANAN PERMOHONAN KEBERATAN PAJAK DAERAH :**

### **a. Persyarat Pelayanan :**

- 1) Foto Copy KTP
- 2) Wajib Pajak membuat Surat Permohonan Keberatan yang disampaikan secara tertulis maksimal 10 (sepuluh) hari setelah diterimanya Surat Ketetapan Pajak Daerah (SKPD).
- 3) Wajib Pajak harus bersedia ditinjau lapangan oleh Tim
- 4) Wajib Pajak harus memberikan alasan yang jelas dan rasional serta sesuai dengan kenyataan di lapangan;
- 5) Apabila terdapat tunggakan Pajak sesuai dengan STPD yang ditetapkan harus dilunasi terlebih dahulu oleh Wajib Pajak sesuai dengan ketetapan Pajak yang ditetapkan sebelum permohonan keberatan
- 6) Wajib Pajak mengisi formulir surat pernyataan dengan bermaterai Rp. 6.000,-

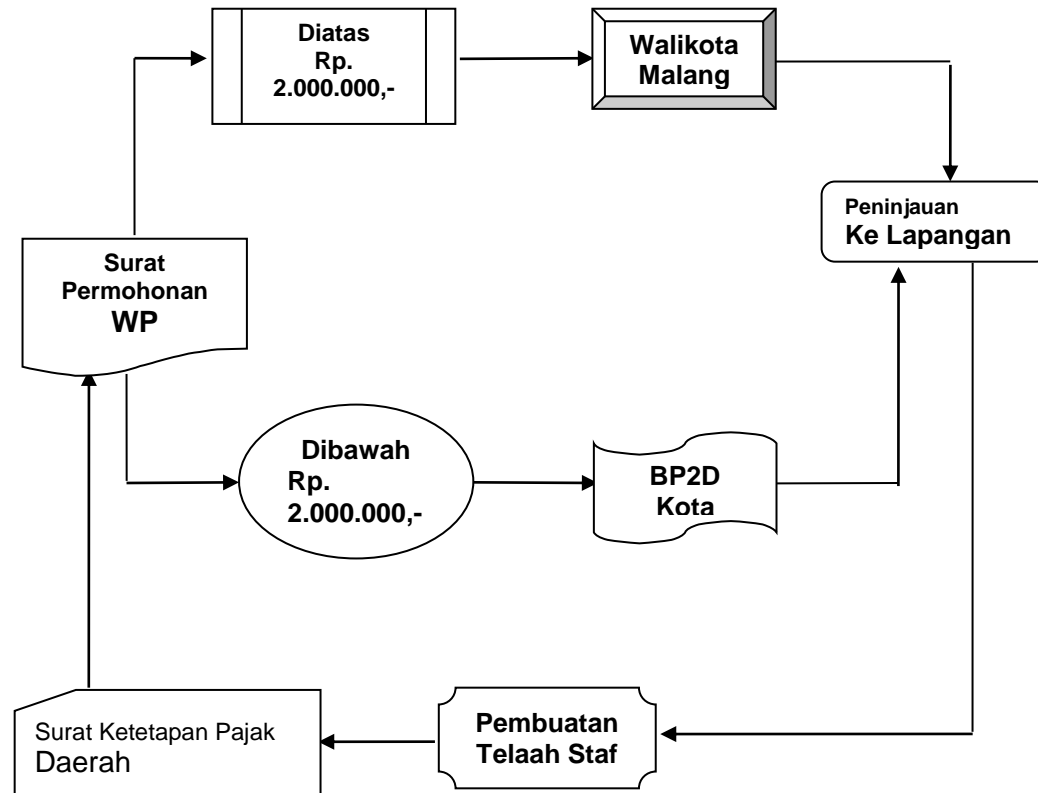
### **b. Lama Waktu Penyelesaian Pelayanan**

- Jangka waktu pelayanan maksimal 7 hari kerja

### **c. Prosedur Pengajuan Penyelesaian Pelayanan :**

- 1) Wajib pajak mengajukan surat permohonan keberatan kepada Walikota bagi yang kena ketetapan pajak diatas Rp 2.000.000,- bagi yang dikenakan ketetapan pajak dibawah Rp 2.000.000,- diajukan ke Badan Pelayanan Pajak Daerah Kota Malang ;
- 2) Peninjauan ke lapangan/lokasi oleh Tim
- 3) Wajib Pajak membuat surat pernyataan keberatan dengan alasan yang jelas dan rasional diatas materai Rp 6.000,-
- 4) Pemrosesan Keberatan Pajak Daerah.

d. Alur / Prosedur Layanan



e. Spesifikasi Produk / Hasil Pelayanan yang akan diterima oleh wajib pajak

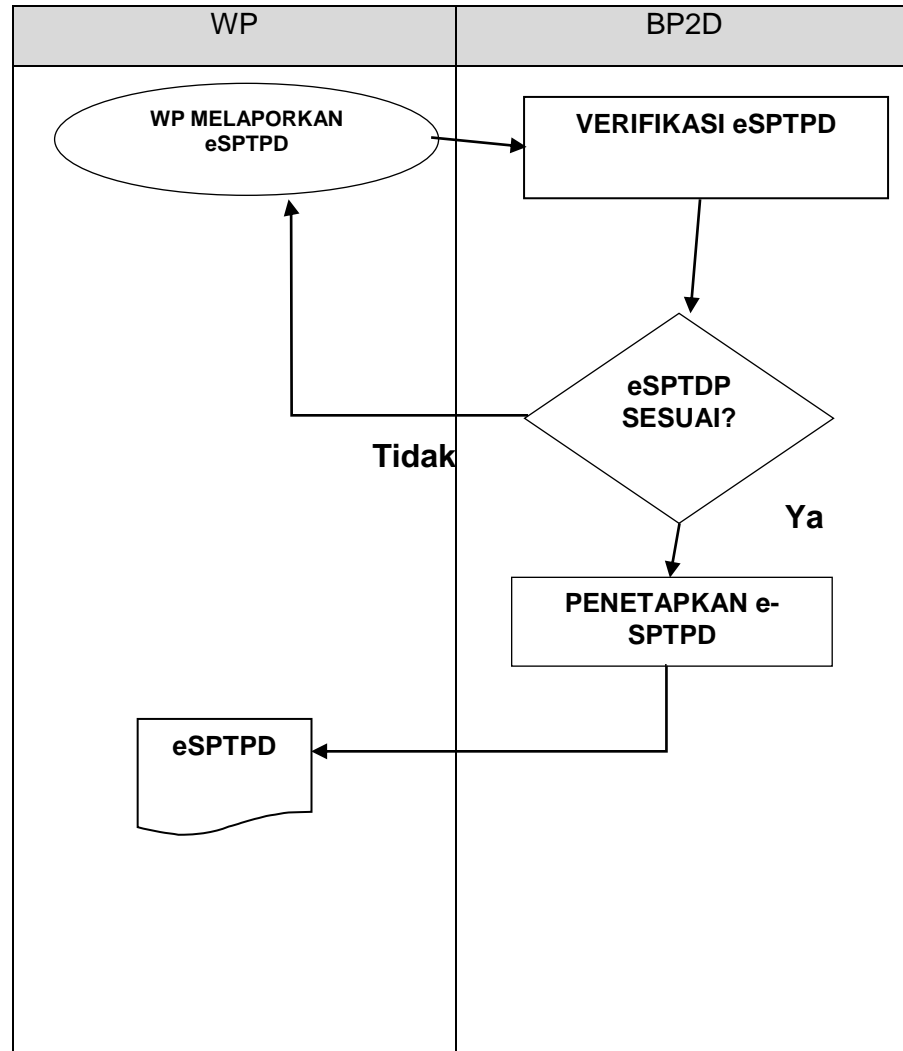
- Surat Ketetapan Pajak Daerah

- f. Sarana Prasarana :
  - a. Ruang Tunggu dan Informasi
  - b. Buku Agenda
  - c. Komputer
  - d. Mesin Ketik
  - e. Kalkulator atau Mesin hitung
  - f. Papan Informasi Alur / Prosedur Layanan

## **8. PELAYANAN e-TAX :**

- 1. Persyarat Pelayanan :
  - e-Formulir Permohonan
- 2. Lama Waktu Penyelesaian Pelayanan
  - Jangka waktu pelayanan maksimal 25 menit
- 3. Prosedur Pengajuan Penyelesaian Pelayanan :
  - Wajib Pajak melaporkan e-STPD
  - Dipenda memverifikasi kebenaran e-STPD, apabila dari hasil verifikasi tersebut e-STPD tidak sesuai akan dikembalikan kepada Wajib Pajak untuk diperbaiki datanya, tetapi apabila sesuai maka BP2D menetapkan e-STPD.
  - BP2D akan menyerahkan e-STPD kepada Wajib Pajak.

4. Alur / Prosedur Layanan



5. Spesifikasi Produk / Hasil Pelayanan yang akan diterima oleh wajib pajak  
 - SPTPD

6. Sarana Prasarana :

- a. Ruang Tunggu dan Informasi
- b. Buku Agenda
- c. Komputer
- d. Mesin Ketik
- e. Kalkulator atau Mesin hitung
- f. Papan Informasi Alur / Prosedur Layanan

**E. PENANGANAN PENGADUAN PELANGGAN**

**SOP : Tata Kelola Pengaduan**

NO	KEGIATAN	PELAKSANA				MUTU BAKU			KETERANGAN
		Petugas	Kepala Sub Bagian Umum	Sekretaris	Kepala BPPD	Kelengkapan	Waktu	Output	
1	Penaduan surat melalui telepon, website, fax, atau datang langsung ke BPPD kemudian pada buku register pengaduan					Surat, Buku Agenda, Surat Masuk, Lembar Disposisi, dan ATK	5 Menit	Surat dan Disposisi	
2	Menyerahkan kepada Kepala Sub Bagian Umum untuk diverifikasi					Surat dan ATK	5 Menit	Surat dan Disposisi	
3	Kepala Sub Bagian Umum menyerahkan kepada Sekretaris kemudian diverifikasi diserahkan kepada Kepala BPPD untuk didisposisi					Surat dan ATK	5 Menit	Surat dan Disposisi	
4	Kepala BPPD memberikan disposisi pengaduan yang diterima					Surat dan ATK	1 Hari	Surat dan Disposisi	
5	Petugas menerima ,disposisi mengarsipkan dan mendistribusikan disposisi Kepala BPPD kepada bidang terkait					Surat, ATK, dan Buku	10 Menit	Surat dan Disposisi	