

KEMENTERIAN KEUANGAN REPUBLIK INDONESIA  
DIREKTORAT JENDERAL PAJAK  
KANTOR WILAYAH DJP JAWA TIMUR III  
KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA BATU

KEPUTUSAN KEPALA KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA BATU  
NOMOR KEP-23/KPP.1204/2024

TENTANG  
PENETAPAN STANDAR PELAYANAN DI LINGKUNGAN KANTOR PELAYANAN  
PAJAK PRATAMA BATU

KEPALA KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA BATU,

- Menimbang :
- a. bahwa untuk mewujudkan penyelenggaraan Pelayanan Publik sesuai dengan asas penyelenggaraan pemerintahan yang baik dan guna mewujudkan kepastian hak dan kewajiban berbagai pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan, setiap penyelenggara Pelayanan Publik harus menetapkan Standar Pelayanan;
  - b. bahwa dalam rangka pelaksanaan salah satu program reformasi birokrasi Kementerian Keuangan dalam bidang penataan pegawai, Direktorat Jenderal Pajak (DJP) perlu mengembangkan sistem manajemen sumber daya manusia (SDM) berbasis kinerja dan kompetensi serta meningkatkan pembinaan dan pengawasan SDM;
  - c. bahwa dalam rangka pelaksanaan pelayanan prima di lingkungan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batu;
  - d. bahwa dalam memberikan acuan bagi pelaksanaan penilaian ukuran kinerja dan kualitas penyelenggaraan pelayanan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu menyusun Standar Pelayanan di lingkungan Direktorat Jenderal Pajak;
  - e. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, b, c, dan huruf b diatas, perlu menetapkan Keputusan Kepala Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batu tentang Penetapan Standar Pelayanan di Lingkungan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batu;
- Mengingat :
1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Nomor 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
  2. Undang-Undang Nomor 6 Tahun 1983 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan, Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1983 tentang Pajak Penghasilan, Undang-undang Nomor 8 Tahun 1983 tentang Pajak Pertambahan Nilai Barang dan Jasa dan Pajak Penjualan atas barang Mewah, sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2021 tentang Harmonisasi Peraturan Perpajakan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 246 Tambahan Lembaran Negara Nomor 6736);
  3. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5357);

4. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 118/PMK.01/2021 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Keuangan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 1031);
5. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 210/PMK.01/2017 tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Verikal Direktorat Jenderal Pajak (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 1961) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 184/PMK.01/2020 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Keuangan Nomor 210/PMK.01/2017 tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Verikal Direktorat Jenderal Pajak;
6. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 46/PMK.01/2021 tentang Pedoman Standar Pelayanan di Lingkungan Kementerian Keuangan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 509);
7. Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-27/PJ/2016 tentang Standar Pelayanan di Tempat Pelayanan Terpadu Kantor Pelayanan Pajak;
8. Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-02/PJ/2017 tentang Perubahan Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-27/PJ/2016 tentang Standar Pelayanan di Tempat Pelayanan Terpadu Kantor Pelayanan Pajak;
9. Keputusan Direktur Jenderal Pajak Nomor KEP-160/PJ/2022 tentang Standar Pelayanan di Lingkungan Direktorat Jenderal Pajak.

MEMUTUSKAN:

- Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA BATU TENTANG PENETAPAN STANDAR PELAYANAN DI LINGKUNGAN KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA BATU.
- KESATU : Menetapkan 34 (tiga puluh empat) Standar Pelayanan yang berlaku di lingkungan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batu sebagaimana tercantum dalam lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan Kepala Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batu ini.
- KEDUA : Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam diktum KESATU harus dilaksanakan oleh seluruh pegawai di lingkungan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batu dan digunakan sebagai acuan dalam penilaian kinerja oleh pemimpin, aparat, dan masyarakat untuk perbaikan penyelenggaraan pelayanan publik.
- KETIGA : Standar pelayanan berlaku di seluruh ruang lingkup pelayanan di lingkungan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batu.
- KEEMPAT : Monitoring dan evaluasi standar pelayanan akan dilakukan secara periodik.
- KELIMA : Keputusan Kepala Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batu ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan dengan ketentuan bahwa jika dikemudian hari terdapat kekeliruan, akan dilakukan penyesuaian seperlunya.

Keputusan Kepala Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batu ini disampaikan kepada:

1. Seluruh Pegawai Kantor Pelayanan Pajak Pratama Batu.

Ditetapkan di Batu  
pada tanggal 31 Januari 2024

KEPALA KANTOR PELAYANAN PAJAK  
PRATAMA BATU,



Ditandatangani secara elektronik  
BANGKIT BINA AJI

**STANDAR PELAYANAN**  
**KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA BATU**

Standar Pelayanan pada Kantor Pelayanan Pajak KPP Pratama Batu meliputi 34 (tiga puluh empat) jenis pelayanan, yaitu :

1. Pendaftaran NPWP;
2. Penghapusan NPWP;
3. Perubahan Data Wajib Pajak dan/atau Pengusaha Kena Pajak;
4. Pindahan Wajib Pajak;
5. Permohonan Pelaporan Usaha dan Pengukuhan PKP;
6. Penetapan Wajib Pajak sebagai Wajib Pajak Non Efektif;
7. Pengaktifan Kembali Wajib Pajak Non Efektif;
8. Permintaan Kembali Kartu NPWP/SKT/SPPKP;
9. Aktivasi EFIN;
10. Aktivasi Akun Pengusaha Kena Pajak;
11. Cetak Ulang Kode Aktivasi;
12. Aktivasi Sertifikat Elektronik;
13. Pencabutan Pengukuhan PKP;
14. Pembayaran dan Penyetoran Pajak;
15. Pengurangan Angsuran PPh Pasal 25;
16. Pemindahbukuan (Pbk);
17. Restitusi dengan Pengembalian Pendahuluan bagi WP dengan Persyarata tertentu (Pasal 17D KUP);
18. Restitusi dengan Pengembalian Pendahuluan bagi PKP Berisiko Rendah (Pasal 9 ayat (4c) UU PPN);
19. Pengembalian Kelebihan Pembayaran Pajak yang Seharusnya Tidak Terutang Atas Pembayaran Pajak Oleh Pihak Pembayar;
20. Pengembalian Kelebihan Pembayaran Pajak yang Seharusnya Tidak Terutang Atas Kesalahan Pemotongan atau Pemungutan PPh, PPN, atau PPnBM;
21. Pengembalian Kelebihan Pembayaran Pajak yang Seharusnya Tidak Terutang Atas Kesalahan Pemotongan atau Pemungutan Pajak terhadap Orang Pribadi atau Badan yang Tidak Diwajibkan Memiliki NPWP;
22. Pemberitahuan Perpanjangan Jangka Waktu Penyampaian SPT Tahunan;
23. Surat Keterangan Fiskal;
24. Surat Keterangan Bebas PPh atas Penghasilan dari Pengalihan Hak atas Tanah dan atau Bangunan;
25. Surat Keterangan Domisili SPDN;
26. Surat Keterangan Penelitian Formal Bukti Pemenuhan Kewajiban Penyetoran PPh atas Pengalihan Hak atas Tanah dan/ atau Bangunan



atau Perubahan Perjanjian Pengikatan Jual Beli atas Tanah dan/atau Bangunan;

27. Permohonan Pembetulan Surat Tagihan Pajak/ Surat Ketetapan Pajak/ Surat Keputusan Pajak (Pasal 16 UU KUP);
28. Pengurangan atau Penghapusan Sanksi Administrasi (Pasal 36 Ayat 1a UU KUP);
29. Pengurangan atau Pembatalan Surat Ketetapan Pajak yang Tidak Benar (Pasal 36 Ayat 1b UU KUP);
30. Pengurangan atau Pembatalan Surat Tagihan Pajak yang Tidak Benar (Pasal 36 Ayat 1c UU KUP);
31. Pembatalan Surat Ketetapan Pajak dari Hasil Pemeriksaan (Pasal 36 Ayat 1d UU KUP);
32. Pencabutan Permohonan Pasal 36 UU KUP;
33. Pengurangan Pajak Bumi dan Bangunan; dan
34. Penundaan Pembayaran Pajak.

## 1. PENDAFTARAN NPWP

- a) Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan meliputi:

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan pelayanan	<p>Permohonan pendaftaran untuk Wajib Pajak Badan dilampiri dengan dokumen persyaratan sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Wajib Pajak Badan berorientasi ada profit (<i>profit oriented</i>) maupun tidak berorientasi pada profit (<i>non profit oriented</i>):<ol style="list-style-type: none"><li>a. fotokopi dokumen pendirian badan usaha, berupa:<ol style="list-style-type: none"><li>1) akta pendirian atau dokumen pendirian dan perubahannya, bagi Wajib Pajak Badan dalam negeri; atau</li><li>2) surat keterangan penunjukan dari kantor pusat, bagi bentuk usaha tetap atau kantor perwakilan perusahaan asing;</li></ol></li><li>b. dokumen yang menunjukkan identitas diri seluruh pengurus Badan, meliputi:<ol style="list-style-type: none"><li>1) WNI: fotokopi Kartu NPWP; dan</li><li>2) WNA: fotokopi paspor; dan fotokopi Kartu NPWP, dalam hal WNA telah terdaftar sebagai Wajib Pajak;</li></ol></li></ol></li><li>2. Wajib Pajak Badan berbentuk Kerja Sama Operasi (<i>Joint Operation</i>):<ol style="list-style-type: none"><li>a. fotokopi perjanjian kerjasama atau akta pendirian sebagai bentuk Kerja Sama Operasi (<i>Joint Operation</i>);</li><li>b. fotokopi Kartu NPWP masing-masing anggota bentuk Kerja Sama Operasi (<i>Joint Operation</i>) yang diwajibkan untuk memiliki NPWP;</li><li>c. dokumen yang menunjukkan identitas diri pengurus bentuk Kerja Sama Operasi (<i>Joint Operation</i>) dan salah satu pengurus dari masing-masing perusahaan anggota bentuk Kerja Sama Operasi (<i>Joint Operation</i>), meliputi:<ol style="list-style-type: none"><li>1) WNI: fotokopi Kartu NPWP; dan</li><li>2) WNA: fotokopi paspor; dan fotokopi Kartu NPWP, dalam hal WNA telah terdaftar sebagai Wajib Pajak;</li></ol></li></ol></li><li>3. Cabang Wajib Pajak Badan:<ol style="list-style-type: none"><li>a. fotokopi Kartu NPWP pusat;</li><li>b. dokumen yang menunjukkan identitas diri pimpinan cabang atau penanggung jawab cabang, meliputi:<ol style="list-style-type: none"><li>1) WNI: fotokopi Kartu NPWP; dan</li></ol></li></ol></li></ol>

- 2) WNA: fotokopi paspor; dan fotokopi Kartu NPWP, dalam hal WNA telah terdaftar sebagai Wajib Pajak.

Permohonan pendaftaran untuk Wajib Pajak orang pribadi dilampiri dengan dokumen persyaratan sebagai berikut:

1. untuk Wajib Pajak orang pribadi baik yang melakukan kegiatan usaha atau pekerjaan bebas maupun yang tidak melakukan kegiatan usaha atau pekerjaan bebas, berupa:
  - a. bagi Warga Negara Indonesia, yaitu fotokopi KTP; atau
  - b. bagi Warga Negara Asing, yaitu:
    - 1) fotokopi paspor; dan
    - 2) fotokopi Kartu Izin Tinggal Sementara (KITAS) atau Kartu Izin Tinggal Tetap (KITAP);
2. untuk Wajib Pajak orang pribadi wanita kawin yang dikenai pajak secara terpisah karena hidup terpisah berdasarkan keputusan hakim, berupa fotokopi KTP;
3. untuk Wajib Pajak wanita kawin yang dikenai pajak secara terpisah karena menghendaki secara tertulis berdasarkan perjanjian pemisahan penghasilan dan harta atau memilih melaksanakan hak dan memenuhi kewajiban perpajakannya terpisah dari suaminya, berupa:
  - a. fotokopi KTP;
  - b. fotokopi Kartu NPWP suami, dalam hal suami merupakan Warga Negara Indonesia, atau fotokopi paspor, dalam hal suami merupakan subjek pajak luar negeri;
  - c. fotokopi kartu keluarga, akta perkawinan, atau dokumen sejenisnya; dan
  - d. fotokopi surat perjanjian pemisahan penghasilan dan harta, atau surat pernyataan menghendaki melaksanakan hak dan memenuhi kewajiban perpajakan terpisah dari hak dan kewajiban perpajakan suami;
4. untuk Wajib Pajak orang pribadi yang belum memenuhi persyaratan subjektif atau objektif sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan di bidang perpajakan, selain:
  - a. wanita kawin yang:
    - 1) melakukan perjanjian pemisahan penghasilan dan harta secara tertulis;
    - 2) memilih melaksanakan hak dan memenuhi kewajiban perpajakan terpisah dari

		<p>suaminya meskipun tidak terdapat keputusan hakim atau tidak terdapat perjanjian pemisahan penghasilan; atau</p> <p>3) menghendaki pelaksanaan hak dan pemenuhan kewajiban perpajakan digabung dengan pelaksanaan hak dan pemenuhan kewajiban perpajakan suami; atau</p> <p>b. anak yang belum dewasa yaitu anak yang belum berumur 18 (delapan belas) tahun dan belum pernah menikah, namun berkeinginan mendaftarkan dirinya untuk memperoleh NPWP, berupa fotokopi KTP;</p> <p>5. untuk Wajib Pajak Orang Pribadi Pengusaha Tertentu atau orang pribadi yang melakukan usaha atau pekerjaan bebas selain di tempat tinggalnya, berupa fotokopi Kartu NPWP orang pribadi.</p>
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<p>Pihak Yang Mengajukan Permohonan:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Wajib Pajak Orang Pribadi;</li> <li>2. Wakil atau kuasa Wajib Pajak Badan. Dalam hal Pelaku Usaha Badan mengajukan secara elektronik, permohonan diajukan oleh Pelaku Usaha Badan dengan status pusat melalui Notaris yang membuat akta pendirian Badan tersebut dan telah diberikan hak akses pada SABH.</li> </ol> <p>Cara Pengajuan:</p> <p>Wajib Pajak mengajukan permohonan secara:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. elektronik disampaikan melalui saluran tertentu yang ditetapkan oleh Direktur Jenderal Pajak (<a href="https://ereg.pajak.go.id">https://ereg.pajak.go.id</a>)</li> <li>2. tertulis disampaikan: <ol style="list-style-type: none"> <li>a. secara langsung;</li> <li>b. melalui pos dengan bukti pengiriman surat; atau</li> <li>c. melalui perusahaan jasa ekspedisi atau jasa kurir dengan bukti pengiriman surat dan disampaikan ke KPP atau KP2KP yang wilayah kerjanya meliputi tempat tinggal Wajib Pajak, tempat kedudukan Wajib Pajak, atau tempat kegiatan usaha Wajib Pajak atau disampaikan ke tempat pendaftaran tertentu sebagai tempat pendaftaran Wajib Pajak.</li> </ol> </li> <li>3. Pelaku usaha dapat melakukan pendaftaran secara elektronik untuk mendapatkan NPWP melalui:</li> </ol>

		<p>a. SABH yang terintegrasi dengan sistem informasi DJP untuk Wajib Pajak Badan; atau</p> <p>b. OSS yang terintegrasi dengan sistem informasi DJP.</p> <p>** Pelaku Usaha/Notaris harus menyampaikan kelengkapan dokumen yang dipersyaratkan ke KPP tempat Pelaku Usaha terdaftar paling lambat 30 (tiga puluh) hari kalender setelah tanggal terdaftar.</p> <p>Syarat/Kriteria Pengajuan Permohonan:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Wajib Pajak yang telah memenuhi: <ol style="list-style-type: none"> <li>a. persyaratan subjektif, yaitu persyaratan yang sesuai dengan ketentuan mengenai subjek pajak dalam Undang-Undang PPh; dan</li> <li>b. persyaratan objektif, yaitu persyaratan bagi subjek pajak yang menerima atau memperoleh penghasilan atau diwajibkan untuk melakukan pemotongan/ pemungutan sesuai dengan ketentuan Undang-Undang PPh.</li> </ol> </li> <li>2. Pendaftaran dilakukan di KPP atau KP2KP yang wilayah kerjanya meliputi : <ol style="list-style-type: none"> <li>a. tempat tinggal Wajib Pajak;</li> <li>b. tempat kedudukan Wajib Pajak; atau</li> <li>c. tempat kegiatan usaha Wajib Pajak.</li> </ol> </li> <li>3. Direktur Jenderal Pajak berwenang untuk menetapkan: <ol style="list-style-type: none"> <li>a. tempat tinggal orang pribadi, tempat kedudukan Badan, atau tempat kegiatan usaha, dalam hal Wajib Pajak memiliki lebih dari satu tempat tinggal, tempat kedudukan, atau tempat kegiatan usaha;</li> <li>b. tempat terdaftar bagi Wajib Pajak dengan kriteria tertentu pada KPP tertentu; dan</li> <li>c. tempat pendaftaran tertentu sebagai tempat pendaftaran Wajib Pajak.</li> </ol> </li> </ol> <p>Contoh Formulir dan Lampiran Yang Digunakan: Formulir Pendaftaran NPWP.</p>
3.	Jangka waktu penyelesaian	Paling lama 1 (satu) hari kerja terhitung setelah permohonan diterima secara lengkap.
4.	Biaya/tarif	Tidak ada biaya/tarif.
5.	Produk pelayanan	1. Kartu NPWP; 2. Surat Keterangan Terdaftar.
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	Segala jenis pengaduan layanan dapat disampaikan melalui saluran resmi pengaduan: 1. Telepon: (021) 134; 1500200

	<ol style="list-style-type: none"> <li>2. Faksimile: (021) 5251245</li> <li>3. Email: <a href="mailto:pengaduan.itjen@kemenkeu.go.id">pengaduan.itjen@kemenkeu.go.id</a>; <a href="mailto:pengaduan@pajak.go.id">pengaduan@pajak.go.id</a></li> <li>4. Twitter: @kring_pajak</li> <li>5. Website: <a href="http://www.lapor.go.id">www.lapor.go.id</a>; <a href="http://www.wise.kemenkeu.go.id">www.wise.kemenkeu.go.id</a>; <a href="http://www.pengaduan.pajak.go.id">www.pengaduan.pajak.go.id</a></li> <li>6. Chat pajak: <a href="http://www.pajak.go.id">www.pajak.go.id</a></li> <li>7. Surat atau datang langsung ke Direktorat Penyuluhan, Pelayanan dan Hubungan Masyarakat atau unit kerja lainnya.</li> </ol>
--	--

b) Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi meliputi:

No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 147/PMK.03/2017 tentang Tata Cara Pendaftaran Wajib Pajak dan Penghapusan Nomor Pokok Wajib Pajak Serta Pengukuhan dan Pencabutan Pengukuhan Pengusaha Kena Pajak;</li> <li>2. Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-23/PJ/2016 tentang Layanan Pajak Di Luar Kantor di Lingkungan Direktorat Jenderal Pajak;</li> <li>3. Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-04/PJ/2020 tentang Petunjuk Teknis Pelaksanaan Administrasi NPWP, Sertifikat Elektronik, dan Pengukuhan PKP.</li> </ol>
2.	Sarana, prasarana dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pendingin ruangan;</li> <li>2. Alat tulis kantor;</li> <li>3. Fasilitas untuk kaum difabel;</li> <li>4. Komputer;</li> <li>5. Meja dan kursi;</li> <li>6. Papan informasi;</li> <li>7. Pesawat telepon;</li> <li>8. Printer;</li> <li>9. Jaringan internet;</li> <li>10. Kamera CCTV;</li> <li>11. Alat pemadam kebakaran.</li> </ol>
3.	Kompetensi pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Memiliki kemampuan berkomunikasi yang baik;</li> <li>2. Memiliki pengetahuan perpajakan yang baik;</li> <li>3. Bersikap ramah, sopan dan berperilaku baik;</li> <li>4. Berpenampilan bersih dan rapi.</li> </ol>
4.	Pengawasan internal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dilakukan secara berjenjang hingga di tingkat pengawasan jabatan Pimpinan Tinggi Madya terkait;</li> </ol>

		<ol style="list-style-type: none"> <li>2. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah dan pengawasan fungsional oleh inspektorat;</li> <li>3. Dilakukan secara berkelanjutan.</li> </ol>
5.	Jumlah pelaksana	<p>Jumlah pelaksana pelayanan minimal terdiri dari:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 1 (satu) Koordinator Harian;</li> <li>2. 1 (satu) Petugas <i>Help Desk</i>;</li> <li>3. 1 (satu) Petugas Loker TPT;</li> <li>4. 1 (satu) Petugas <i>Back Office</i>.</li> </ol>
6.	Jaminan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pelayanan diberikan dengan berpedoman pada SOP dan/atau ketentuan yang berlaku;</li> <li>2. Maklumat Pelayanan yang berisi komitmen dipublikasikan untuk memberikan pelayanan sesuai ketentuan;</li> <li>3. Standar pelayanan dipastikan untuk diterapkan dengan baik.</li> </ol>
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Data Wajib Pajak dijamin kerahasiaannya sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku;</li> <li>2. Pelayanan diberikan oleh petugas yang berwenang sesuai ketentuan;</li> <li>3. Dokumen Wajib Pajak disimpan dalam ruang berkas yang aman;</li> <li>4. Keselamatan semua pihak terkait kegiatan pelayanan menjadi tanggung jawab DJP selama berada di lingkungan kantor.</li> </ol>
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Evaluasi pemberian pelayanan dilakukan secara rutin melalui survei kepuasan pelayanan minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun.</li> <li>2. Evaluasi kinerja pelaksana dilakukan secara rutin melalui Kontrak Kinerja dan Dialog Kinerja Individu.</li> </ol>

## 2. PENGHAPUSAN NPWP

- a) Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan meliputi:

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Surat keterangan kematian atau dokumen sejenis dari instansi yang berwenang dan surat pernyataan dari wakil Wajib Pajak yang menyatakan bahwa Wajib Pajak tidak meninggalkan warisan, untuk Wajib Pajak orang pribadi yang meninggal dunia dan tidak meninggalkan warisan;</li><li>2. dokumen yang menyatakan bahwa Wajib Pajak telah meninggalkan Indonesia untuk selamanya, untuk Wajib Pajak orang pribadi yang meninggalkan Indonesia selamanya;</li><li>3. dokumen yang menyatakan penghasilan netonya tidak melebihi PTKP, untuk Wajib Pajak orang pribadi yang berstatus sebagai pengurus, komisaris, pemegang saham atau pemilik, dan pegawai yang telah diberikan NPWP dan penghasilan netonya tidak melebihi PTKP;</li><li>4. fotokopi buku nikah atau dokumen sejenis dan surat pernyataan tidak membuat perjanjian pemisahan harta dan penghasilan atau surat pernyataan tidak ingin melaksanakan hak dan memenuhi kewajiban perpajakannya terpisah dari suami, untuk wanita kawin yang sebelumnya telah memiliki NPWP yang terpisah dari suaminya;</li><li>5. dokumen berupa kartu keluarga, untuk anak yang belum berumur 18 (delapan belas) tahun dan belum pernah menikah, namun telah memiliki NPWP;</li><li>6. dokumen berupa surat pernyataan dari wakil Wajib Pajak yang menyatakan bahwa warisan sudah terbagi dengan menyebutkan ahli waris, untuk Wajib Pajak Warisan Belum Terbagi dalam hal warisan telah selesai dibagi;</li><li>7. dokumen berupa surat pernyataan di atas meterai dari salah satu pengurus Wajib Pajak pusat yang menyatakan bahwa Wajib Pajak cabang tidak melakukan kegiatan usaha lagi atau ditutup, atau tempat kegiatan usahanya pindah ke wilayah kerja KPP lain, untuk Wajib Pajak cabang yang tidak melakukan kegiatan usaha lagi atau ditutup, atau tempat kegiatan usahanya pindah ke wilayah kerja KPP lain;</li><li>8. dokumen berupa fotokopi akta pembubaran Badan atau dokumen sejenis yang telah disahkan oleh instansi berwenang sesuai dengan ketentuan</li></ol>

		<p>peraturan perundang-undangan, untuk Wajib Pajak Badan yang dilikuidasi atau dibubarkan;</p> <p>9. dokumen berupa fotokopi dokumen penghentian kegiatan usaha di Indonesia, untuk Wajib Pajak bentuk usaha tetap yang telah menghentikan kegiatan usahanya di Indonesia;</p> <p>10. dokumen berupa laporan keuangan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang mengatur mengenai pelaksanaan likuidasi entitas akuntansi dan akuntansi pelaporan pada kementerian negara/lembaga, untuk untuk Instansi Pemerintah yang dilikuidasi; atau</p> <p>11. surat pernyataan mengenai kepemilikan NPWP lebih dari satu dan fotokopi semua kartu NPWP yang dimiliki, untuk Wajib Pajak yang memiliki lebih dari satu NPWP.</p>
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<p>Layanan ini diberikan kepada Wajib Pajak yang sudah tidak memenuhi persyaratan subjektif dan/atau objektif sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan di bidang perpajakan berdasarkan permohonan atau secara jabatan.</p> <p>Pihak Yang Mengajukan Permohonan:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Wajib Pajak yang bersangkutan;</li> <li>2. Wakil atau kuasa Wajib Pajak Badan Yang dapat mengajukan permohonan penghapusan NPWP: <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Wajib Pajak orang pribadi yang telah meninggal dunia dan tidak meninggalkan warisan;</li> <li>b. Wajib Pajak orang pribadi yang telah meninggalkan Indonesia untuk selama-lamanya;</li> <li>c. Wajib Pajak orang pribadi yang berstatus sebagai pengurus, komisaris, pemegang saham atau pemilik, dan pegawai yang telah diberikan NPWP dan penghasilan netonya tidak melebihi PTKP;</li> <li>d. wanita yang sebelumnya telah memiliki NPWP dan menikah tanpa membuat perjanjian pemisahan harta dan penghasilan serta tidak ingin melaksanakan hak dan memenuhi kewajiban perpajakannya terpisah dari suaminya;</li> <li>e. wanita kawin yang memiliki NPWP berbeda dengan NPWP suami dan pelaksanaan hak dan pemenuhan kewajiban perpajakannya digabungkan dengan pelaksanaan hak dan pemenuhan kewajiban perpajakan suami;</li> </ol> </li> </ol>

- f. anak yang belum berumur 18 (delapan belas) tahun dan belum pernah menikah, yang telah memiliki NPWP;
- g. Wajib Pajak Warisan Belum Terbagi dalam hal warisan telah selesai dibagi;
- h. Wajib Pajak cabang yang tidak melakukan kegiatan usaha lagi atau ditutup, atau tempat kegiatan usahanya pindah ke wilayah kerja KPP lain;
- i. Wajib Pajak Badan dilikuidasi atau dibubarkan karena penghentian atau penggabungan usaha;
- j. Wajib Pajak bentuk usaha tetap yang telah menghentikan kegiatan usahanya di Indonesia;
- k. Instansi Pemerintah yang sudah tidak memenuhi persyaratan sebagai pemotong dan/atau pemungut pajak sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan di bidang perpajakan, yang dilikuidasi karena mengalami kondisi: tidak lagi beroperasi sebagai Instansi Pemerintah, pembubaran Instansi Pemerintah yang disebabkan karena penggabungan Instansi Pemerintah, tidak mendapat alokasi anggaran pada tahun anggaran berikutnya, atau tidak lagi beroperasi yang diakibatkan oleh sebab lain;
- l. Wajib Pajak yang memiliki lebih dari 1 (satu) NPWP, tidak termasuk NPWP Cabang; dan/atau
- m. Wajib Pajak yang memiliki NPWP Cabang, yang secara nyata tidak lagi mempunyai suatu hak dan/ atau memperoleh manfaat atas bumi dan/atau memiliki, menguasai, dan/atau memperoleh manfaat atas bangunan berkenaan dengan objek pajak PBB.

**Cara Pengajuan:**

Wajib Pajak menyampaikan permohonan penghapusan NPWP secara tertulis dilakukan:

1. secara langsung ke KPP tempat Wajib Pajak terdaftar atau KP2KP; atau
2. melalui pos, perusahaan jasa ekspedisi atau jasa kurir dengan bukti pengiriman surat ke KPP tempat Wajib Pajak terdaftar.

**Syarat/Kriteria Pengajuan Permohonan:**

Selain memperhatikan pemenuhan persyaratan subjektif dan/atau objektif, penghapusan NPWP dilakukan sepanjang Wajib Pajak memenuhi ketentuan sebagai berikut:

		<ol style="list-style-type: none"> <li>1. tidak mempunyai utang pajak, atau mempunyai utang pajak, namun:       <ol style="list-style-type: none"> <li>a. utang pajak yang penagihannya telah daluwarsa; dan/atau</li> <li>b. utang pajak yang dimiliki oleh Wajib Pajak yang telah meninggal dunia dan tidak meninggalkan warisan; atau Wajib Pajak yang tidak mempunyai harta kekayaan;</li> </ol> </li> <li>2. tidak sedang dilakukan tindakan:       <ol style="list-style-type: none"> <li>a. pemeriksaan untuk menguji kepatuhan pemenuhan kewajiban perpajakan;</li> <li>b. pemeriksaan bukti permulaan;</li> <li>c. penyidikan tindak pidana di bidang perpajakan; atau</li> <li>d. penuntutan tindak pidana di bidang perpajakan;</li> </ol> </li> <li>3. tidak sedang dalam proses penyelesaian persetujuan bersama (<i>mutual agreement procedure</i>);</li> <li>4. tidak sedang dalam proses penyelesaian kesepakatan harga transfer (<i>advance pricing agreement</i>);</li> <li>5. seluruh NPWP cabang telah dihapus, dalam hal penghapusan NPWP dilakukan terhadap NPWP pusat;</li> <li>6. tidak sedang dalam proses penyelesaian upaya hukum di bidang perpajakan, berupa:       <ol style="list-style-type: none"> <li>a. keberatan;</li> <li>b. pengurangan atau penghapusan sanksi administrasi;</li> <li>c. pengurangan atau pembatalan SKP;</li> <li>d. pengurangan atau pembatalan STP;</li> <li>e. pembatalan hasil pemeriksaan, verifikasi, atau penelitian PBB;</li> <li>f. gugatan;</li> <li>g. banding;</li> <li>h. dan/atau peninjauan kembali.</li> </ol> </li> </ol> <p>Contoh Formulir dan Lampiran Yang Digunakan: Formulir Penghapusan NPWP.</p>
3.	Jangka waktu penyelesaian	<p>Paling lama 6 (enam) bulan sejak tanggal permohonan Wajib Pajak diterima secara lengkap, dalam hal permohonan diajukan oleh Wajib Pajak orang pribadi, Wajib Pajak Warisan Belum Terbagi, atau Instansi Pemerintah; atau 12 (dua belas) bulan sejak tanggal permohonan Wajib Pajak diterima secara lengkap, dalam hal permohonan diajukan oleh Wajib Pajak Badan.</p> <p>Apabila jangka waktu sebagaimana dimaksud telah terlampaui dan Kepala KPP tidak menerbitkan keputusan, permohonan Wajib Pajak dianggap dikabulkan dan Kepala KPP menerbitkan Surat</p>

		Keputusan Penghapusan NPWP dalam jangka waktu paling lama 1 (satu) bulan setelah jangka waktu berakhir.
4.	Biaya/tarif	Tidak ada biaya/tarif.
5.	Produk pelayanan	1. Surat Pemberitahuan Penetapan WP NE secara jabatan; 2. Surat Keputusan Penghapusan NPWP; atau 3. Surat Penolakan Penghapusan NPWP.
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	Segala jenis pengaduan layanan dapat disampaikan melalui saluran resmi pengaduan: 1. Telepon: (021) 134; 1500200 2. Faksimile: (021) 5251245 3. Email: <a href="mailto:pengaduan.itjen@kemenkeu.go.id">pengaduan.itjen@kemenkeu.go.id</a> ; <a href="mailto:pengaduan@pajak.go.id">pengaduan@pajak.go.id</a> 4. Twitter: @kring_pajak 5. Website: <a href="http://www.lapor.go.id">www.lapor.go.id</a> ; <a href="http://www.wise.kemenkeu.go.id">www.wise.kemenkeu.go.id</a> ; <a href="http://www.pengaduan.pajak.go.id">www.pengaduan.pajak.go.id</a> 6. Chat pajak: <a href="http://www.pajak.go.id">www.pajak.go.id</a> 7. Surat atau datang langsung ke Direktorat Penyuluhan, Pelayanan dan Hubungan Masyarakat atau unit kerja lainnya.

b) Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi meliputi:

No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar hukum	1. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 147/PMK.03/2017 tentang Tata Cara Pendaftaran Wajib Pajak dan Penghapusan Nomor Pokok Wajib Pajak serta Pengukuhan dan Pencabutan Pengukuhan Pengusaha Kena Pajak; 2. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 231/PMK.03/2019 tentang Tata Cara Pendaftaran dan Penghapusan Nomor Pokok Wajib Pajak, Pengukuhan dan Pencabutan Pengukuhan Pengusaha Kena Pajak, serta Pemotongan dan/atau Pemungutan, Penyetoran, dan Pelaporan Pajak bagi Instansi Pemerintah; 3. Peraturan Direktorat Jenderal Pajak Nomor PER-04/PJ/2020 tentang Petunjuk Teknis Pelaksanaan Administrasi NPWP, Sertifikat Elektronik, dan Pengukuhan PKP.
2.	Sarana, prasarana dan/atau fasilitas	1. Pendingin ruangan; 2. Alat tulis kantor; 3. Fasilitas untuk kaum difabel; 4. Komputer; 5. Meja dan kursi;

		6. Papan informasi; 7. Pesawat telepon; 8. Printer; 9. Jaringan internet; 10. Kamera CCTV; 11. Alat pemadam kebakaran.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Memiliki kemampuan berkomunikasi yang baik; 2. Memiliki pengetahuan perpajakan yang baik; 3. Bersikap ramah, sopan dan berperilaku baik; 4. Berpenampilan bersih dan rapi.
4.	Pengawasan internal	1. Dilakukan secara berjenjang hingga di tingkat pengawasan jabatan Pimpinan Tinggi Madya terkait; 2. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah dan pengawasan fungsional oleh inspektorat; 3. Dilakukan secara berkelanjutan.
5.	Jumlah pelaksana	Jumlah pelaksana pelayanan minimal terdiri dari: 1. 1 (satu) Koordinator Harian; 2. 1 (satu) Petugas <i>Help Desk</i> ; 3. 1 (satu) Petugas Loker TPT; 4. 1 (satu) Petugas <i>Back Office</i> .
6.	Jaminan pelayanan	1. Pelayanan diberikan dengan berpedoman pada SOP dan/atau ketentuan yang berlaku; 2. Maklumat Pelayanan yang berisi komitmen dipublikasikan untuk memberikan pelayanan sesuai ketentuan; 3. Standar pelayanan dipastikan untuk diterapkan dengan baik.
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Data Wajib Pajak dijamin kerahasiaannya sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku; 2. Pelayanan diberikan oleh petugas yang berwenang sesuai ketentuan; 3. Dokumen Wajib Pajak disimpan dalam ruang berkas yang aman; 4. Keselamatan semua pihak terkait kegiatan pelayanan menjadi tanggung jawab DJP selama berada di lingkungan kantor.
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Evaluasi pemberian pelayanan dilakukan secara rutin melalui survei kepuasan pelayanan minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun. 2. Evaluasi kinerja pelaksana dilakukan secara rutin melalui Kontrak Kinerja dan Dialog Kinerja Individu.

### 3. PERUBAHAN DATA WAJIB PAJAK DAN/ATAU PENGUSAHA KENA PAJAK

- a) Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan meliputi:

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan pelayanan	<p>Permohonan perubahan data Wajib Pajak dilakukan dengan cara mengisi dan menandatangani Formulir Perubahan Data Wajib Pajak; dan melampirkan dokumen pendukung yang menunjukkan adanya perubahan tersebut. Dalam hal perubahan data terkait perubahan Wajib Pajak orang pribadi menjadi Wajib Pajak Warisan Belum Terbagi, dokumen pendukung yang harus dilampirkan meliputi:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. fotokopi akta kematian, surat keterangan kematian, atau dokumen sejenis;</li><li>2. dokumen yang menunjukkan kedudukan sebagai wakil Wajib Pajak Warisan Belum Terbagi, sebagai berikut:<ol style="list-style-type: none"><li>a. fotokopi Kartu NPWP salah satu ahli waris, dalam hal warisan yang belum terbagi diwakili oleh salah satu ahli waris;</li><li>b. fotokopi akta atau surat wasiat atau dokumen lain yang dipersamakan, dan fotokopi Kartu NPWP pelaksana wasiat, dalam hal warisan yang belum terbagi diwakili oleh pelaksana wasiat; atau</li><li>c. fotokopi dokumen penunjukan pihak yang mengurus harta peninggalan, dan fotokopi Kartu NPWP pihak yang mengurus harta peninggalan, dalam hal warisan yang belum terbagi diwakili oleh pihak yang mengurus harta peninggalan; dan</li><li>d. surat kuasa khusus, dalam hal permohonan perubahan data dilaksanakan oleh seorang kuasa.</li></ol></li></ol>
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<p>Layanan ini diberikan kepada Wajib Pajak yang mengajukan perubahan data Wajib Pajak dan/atau Pengusaha Kena Pajak dalam hal data yang terdapat dalam administrasi perpajakan berbeda dengan data Wajib Pajak dan/atau Pengusaha Kena Pajak menurut keadaan yang sebenarnya namun tidak memerlukan pemberian NPWP baru dan/atau pengukuhan Pengusaha Kena Pajak, berupa:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. perubahan identitas Wajib Pajak orang pribadi;</li><li>2. perubahan alamat tempat tinggal Wajib Pajak orang pribadi atau tempat kedudukan Wajib Pajak badan masih dalam wilayah kerja KPP yang sama;</li></ol>

3. perubahan kategori Wajib Pajak orang pribadi;
4. perubahan sumber penghasilan utama Wajib Pajak orang pribadi;
5. perubahan identitas Wajib Pajak badan tanpa perubahan bentuk badan; dan/atau
6. perubahan permodalan atau kepemilikan Wajib Pajak badan tanpa perubahan bentuk badan.

Permohonan perubahan data Wajib Pajak secara elektronik melalui:

- a. Aplikasi Registrasi yang tersedia pada laman Direktorat Jenderal Pajak, dilakukan dengan:
  - 1) mengisi dan menyampaikan Formulir Perubahan Data Wajib Pajak; dan
  - 2) mengunggah (upload) salinan digital (softcopy) dokumen pendukung; atau
- b. *Contact center* dan/atau saluran tertentu lainnya, dilakukan dengan memanfaatkan layanan yang ditentukan oleh Direktorat Jenderal Pajak.
- c. Atas permohonan sebagaimana dimaksud pada huruf a atau b:
  - 1) kepada Wajib Pajak diberikan BPE, dalam hal permohonan memenuhi ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1);
  - 2) permohonan dianggap tidak diajukan dan:
    - a) Kepala KPP memberitahukan hal tersebut kepada Wajib Pajak melalui alamat surel (email) yang telah terdaftar di Direktorat Jenderal Pajak untuk permohonan yang disampaikan melalui Aplikasi Registrasi, dalam hal permohonan tidak memenuhi ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a; atau
    - b) pejabat yang ditunjuk oleh Direktur Jenderal Pajak tidak memproses lebih lanjut permohonan Wajib Pajak untuk permohonan yang disampaikan melalui *contact center* atau saluran tertentu lainnya, dalam hal permohonan tidak memenuhi ketentuan.

Permohonan perubahan data Wajib Pajak secara tertulis dilakukan dengan:

- a. mengisi dan menandatangani Formulir Perubahan Data Wajib Pajak; dan
- b. melampirkan dokumen pendukung.

Berdasarkan permohonan sebagaimana dimaksud pada huruf a atau b, Kepala KPP atau KP2KP:

- 1) dalam hal permohonan memenuhi ketentuan, menerbitkan dan menyampaikan BPS kepada Wajib Pajak; atau
- 2) dalam hal permohonan tidak memenuhi ketentuan:
  - a) mengembalikan permohonan kepada Wajib Pajak secara langsung, untuk permohonan yang disampaikan secara langsung; atau
  - b) mengembalikan permohonan dan memberitahukan secara tertulis kepada Wajib Pajak bahwa permohonan tidak dapat diproses dengan menyampaikan Surat Pengembalian Permohonan, untuk permohonan yang disampaikan melalui pos, perusahaan jasa ekspedisi atau jasa kurir dengan bukti pengiriman surat.

Pihak Yang Mengajukan Permohonan :

1. Wajib Pajak Orang Pribadi;
2. Wajib Pajak Warisan Belum Terbagi;
3. Wajib Pajak Badan;
4. Instansi Pemerintah.

Cara Pengajuan :

Wajib Pajak mengajukan permohonan secara:

1. Elektronik disampaikan melalui saluran tertentu yang ditetapkan oleh Direktur Jenderal Pajak, berupa:
  - a. Aplikasi Registrasi (<https://ereg.pajak.go.id>);
  - b. *contact center*, dan/atau
  - c. saluran tertentu lainnya.
2. Tertulis disampaikan:
  - a. secara langsung;
  - b. melalui pos dengan bukti pengiriman surat; atau
  - c. melalui perusahaan jasa ekspedisi atau jasa kurir dengan bukti pengiriman surat, dan disampaikan ke KPP atau KP2KP yang wilayah kerjanya meliputi tempat tinggal Wajib Pajak, tempat kedudukan Wajib Pajak, atau tempat kegiatan usaha Wajib Pajak atau disampaikan ke tempat pendaftaran tertentu sebagai tempat pendaftaran Wajib Pajak.

Syarat/Kriteria Pengajuan Permohonan :

Perubahan data Wajib Pajak dalam hal:

		<p>1. data dan/atau informasi yang terdapat dalam administrasi perpajakan berbeda dengan keadaan yang sebenarnya; dan</p> <p>2. perubahan data dimaksud tidak mengakibatkan pemindahan tempat Wajib Pajak terdaftar.</p> <p>Permohonan perubahan data Wajib Pajak disampaikan melalui:</p> <p>a. KPP tempat Wajib Pajak terdaftar; atau</p> <p>b. KP2KP yang wilayah kerjanya meliputi tempat tinggal atau tempat kegiatan usaha Wajib Pajak.</p> <p>Contoh Formulir dan Lampiran Yang Digunakan: Formulir Permohonan Perubahan Data.</p>
3.	Jangka waktu penyelesaian	Paling lama 1 (satu) hari kerja setelah BPS diterbitkan.
4.	Biaya/tarif	Tidak ada biaya/tarif.
5.	Produk pelayanan	Surat Pemberitahuan Perubahan Data dan/atau Kartu NPWP, SKT, dan/atau SPPKP.
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<p>Segala jenis pengaduan layanan dapat disampaikan melalui saluran resmi pengaduan:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Telepon: (021) 134; 1500200</li> <li>2. Faksimile: (021) 5251245</li> <li>3. Email: <a href="mailto:pengaduan.itjen@kemenkeu.go.id">pengaduan.itjen@kemenkeu.go.id</a>; <a href="mailto:pengaduan@pajak.go.id">pengaduan@pajak.go.id</a></li> <li>4. Twitter: @kring_pajak</li> <li>5. Website: <a href="http://www.lapor.go.id">www.lapor.go.id</a>; <a href="http://www.wise.kemenkeu.go.id">www.wise.kemenkeu.go.id</a>; <a href="http://www.pengaduan.pajak.go.id">www.pengaduan.pajak.go.id</a></li> <li>6. Chat pajak: <a href="http://www.pajak.go.id">www.pajak.go.id</a></li> <li>7. Surat atau datang langsung ke Direktorat Penyuluhan, Pelayanan dan Hubungan Masyarakat atau unit kerja lainnya.</li> </ol>

b) Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi meliputi:

No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 147/PMK.03/2017 tentang Tata Cara Pendaftaran Wajib Pajak dan Penghapusan Nomor Pokok Wajib Pajak Serta Pengukuhan dan Pencabutan Pengukuhan Pengusaha Kena Pajak;</li> <li>2. Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-23/PJ/2016 tentang Layanan Pajak Di Luar Kantor di Lingkungan Direktorat Jenderal Pajak;</li> <li>3. Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-04/PJ/2020 tentang Petunjuk Teknis Pelaksanaan</li> </ol>

		Administrasi NPWP, Sertifikat Elektronik, dan Pengukuhan PKP.
2.	Sarana, prasarana dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pendingin ruangan;</li> <li>2. Alat tulis kantor;</li> <li>3. Fasilitas untuk kaum difabel;</li> <li>4. Komputer;</li> <li>5. Meja dan kursi;</li> <li>6. Papan informasi;</li> <li>7. Pesawat telepon;</li> <li>8. Printer;</li> <li>9. Jaringan internet;</li> <li>10. Kamera CCTV;</li> <li>11. Alat pemadam kebakaran.</li> </ol>
3.	Kompetensi pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Memiliki kemampuan berkomunikasi yang baik;</li> <li>2. Memiliki pengetahuan perpajakan yang baik;</li> <li>3. Bersikap ramah, sopan dan berperilaku baik;</li> <li>4. Berpenampilan bersih dan rapi.</li> </ol>
4.	Pengawasan internal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dilakukan secara berjenjang hingga di tingkat pengawasan jabatan Pimpinan Tinggi Madya terkait;</li> <li>2. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah dan pengawasan fungsional oleh inspektorat;</li> <li>3. Dilakukan secara berkelanjutan.</li> </ol>
5.	Jumlah pelaksana	<p>Jumlah pelaksana pelayanan minimal terdiri dari:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 1 (satu) Koordinator Harian;</li> <li>2. 1 (satu) Petugas <i>Help Desk</i>;</li> <li>3. 1 (satu) Petugas Loker TPT;</li> <li>4. 1 (satu) Petugas <i>Back Office</i>.</li> </ol>
6.	Jaminan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pelayanan diberikan dengan berpedoman pada SOP dan/atau ketentuan yang berlaku;</li> <li>2. Maklumat Pelayanan yang berisi komitmen dipublikasikan untuk memberikan pelayanan sesuai ketentuan;</li> <li>3. Standar pelayanan dipastikan untuk diterapkan dengan baik.</li> </ol>
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Data Wajib Pajak dijamin kerahasiaannya sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku;</li> <li>2. Pelayanan diberikan oleh petugas yang berwenang sesuai ketentuan;</li> <li>3. Dokumen Wajib Pajak disimpan dalam ruang berkas yang aman;</li> <li>4. Keselamatan semua pihak terkait kegiatan pelayanan menjadi tanggung jawab DJP selama berada di lingkungan kantor.</li> </ol>

8.	Evaluasi kinerja pelaksana	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Evaluasi pemberian pelayanan dilakukan secara rutin melalui survei kepuasan pelayanan minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun.</li><li>2. Evaluasi kinerja pelaksana dilakukan secara rutin melalui Kontrak Kinerja dan Dialog Kinerja Individu.</li></ol>
----	----------------------------	--

#### 4. PEMINDAHAN WAJIB PAJAK

- a) Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan meliputi:

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan pelayanan	Formulir Pemindahan Wajib Pajak, dilengkapi dengan dokumen yang menunjukkan bahwa tempat tinggal atau tempat kedudukan Wajib Pajak menurut keadaan yang sebenarnya pindah ke wilayah kerja KPP lain.
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<p>Permohonan pemindahan tempat Wajib Pajak terdaftar dapat dilakukan secara elektronik atau tertulis, dan dilampiri dengan dokumen pendukung.</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Permohonan pemindahan tempat Wajib Pajak terdaftar secara elektronik dilakukan dengan:<ol style="list-style-type: none"><li>a. mengisi dan menyampaikan Formulir Pemindahan Wajib Pajak; dan mengunggah (<i>upload</i>) salinan digital (<i>softcopy</i>) dokumen pendukung pada Aplikasi Registrasi yang tersedia pada laman Direktorat Jenderal Pajak.</li><li>b. berdasarkan permohonan sebagaimana dimaksud pada huruf a:<ol style="list-style-type: none"><li>1) kepada Wajib Pajak diberikan BPE, dalam hal permohonan memenuhi ketentuan; atau</li><li>2) permohonan dianggap tidak diajukan dan Kepala KPP memberitahukan hal tersebut kepada Wajib Pajak melalui alamat surel (<i>email</i>) yang telah terdaftar di Direktorat Jenderal Pajak, dalam hal permohonan tidak memenuhi ketentuan.</li></ol></li></ol></li><li>2. Permohonan pemindahan tempat Wajib Pajak terdaftar secara tertulis dilakukan dengan:<ol style="list-style-type: none"><li>a. mengisi dan menandatangani Formulir Pemindahan Wajib Pajak dan melampirkan dokumen pendukung.</li><li>b. menyampaikan permohonan pemindahan tempat Wajib Pajak terdaftar melalui:<ol style="list-style-type: none"><li>1) secara langsung ke KPP Lama, KPP Baru, atau KP2KP Baru; atau</li><li>2) melalui:<ol style="list-style-type: none"><li>a) pos dengan bukti pengiriman surat; atau</li><li>b) perusahaan jasa ekspedisi atau jasa kurir dengan bukti pengiriman surat, ke KPP Lama atau KPP Baru.</li></ol></li></ol></li><li>c. berdasarkan permohonan sebagaimana dimaksud pada huruf a, Kepala KPP Lama, KPP Baru, atau KP2KP Baru:</li></ol></li></ol>

- 1) dalam hal permohonan memenuhi ketentuan, menerbitkan dan menyampaikan BPS kepada Wajib Pajak; atau
- 2) dalam hal permohonan tidak memenuhi ketentuan:
  - a) mengembalikan permohonan kepada Wajib Pajak secara langsung, untuk permohonan yang disampaikan secara langsung; atau
  - b) mengembalikan permohonan dan memberitahukan secara tertulis kepada Wajib Pajak bahwa permohonan tidak dapat diproses dengan menyampaikan Surat Pengembalian Permohonan, untuk permohonan yang disampaikan melalui pos, perusahaan jasa ekspedisi atau jasa kurir dengan bukti pengiriman surat.

**Pihak Yang Mengajukan Permohonan:**

1. Wajib Pajak Orang Pribadi;
2. Wakil atau kuasa Wajib Pajak Badan.

**Cara Pengajuan:**

**Penyampaian permohonan secara tertulis dilakukan:**

1. secara langsung;
2. melalui pos; atau
3. melalui perusahaan jasa ekspedisi atau jasa kurir, disampaikan ke KPP/KP2KP sesuai wilayah kerja (KPP Terdaftar Lama, KPP Terdaftar baru, atau KP2KP Terdaftar baru).

**Syarat/Kriteria Pengajuan Permohonan:**

1. Pindahan Wajib Pajak dapat dilakukan berdasarkan permohonan Wajib Pajak atau secara jabatan yang hanya dapat dilakukan oleh KPP Lama.
2. Wajib Pajak orang pribadi dapat mengajukan permohonan pindah melalui KPP Baru dan KPP Baru menerbitkan BPS setelah permohonan dinyatakan lengkap, serta meneruskan berkas permohonan ke KPP Lama paling lambat 1 (satu) hari kerja setelah penerbitan BPS.
3. Wajib Pajak tidak dapat dipindah apabila sedang dilakukan verifikasi dalam rangka penerbitan surat ketetapan pajak, pemeriksaan, pemeriksaan bukti permulaan, atau penyidikan.

**Contoh Formulir dan Lampiran Yang Digunakan:**  
Formulir Pindahan Wajib Pajak.

3.	Jangka waktu penyelesaian	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Berdasarkan permohonan pindah yang sudah diterbitkan BPS, KPP Lama harus memberikan keputusan paling lama 5 (lima) hari kerja setelah diterbitkan BPS;</li> <li>2. Berdasarkan tembusan Surat Pindah, Surat Pencabutan SKT, dan/atau Surat Pencabutan Pengukuhan PKP dari KPP Lama, KPP Baru menerbitkan Kartu NPWP dan SKT dan/atau SPPKP paling lambat 1 (satu) hari kerja setelah menerima tembusan Surat Pindah, Surat Pencabutan SKT, dan/atau Surat Pencabutan Pengukuhan PKP dari KPP Lama;</li> <li>3. KPP Baru mengirimkan SKT dan/atau SPPKP paling lambat 1 (satu) hari kerja setelah penerbitan ke KPP Lama.</li> </ol>
4.	Biaya/tarif	Tidak ada biaya/tarif.
5.	Produk pelayanan	<p>KPP Lama: Surat Pemberitahuan Tidak Dapat Dipindah; atau Surat Pindah, Surat Pencabutan SKT dan/atau Surat Pencabutan Pengukuhan PKP.</p> <p>KPP Baru: Kartu NPWP, Surat Keterangan Terdaftar dan/atau Surat Pengukuhan PKP.</p>
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<p>Segala jenis pengaduan layanan dapat disampaikan melalui saluran resmi pengaduan:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Telepon: (021) 134; 1500200</li> <li>2. Faksimile: (021) 5251245</li> <li>3. Email: <a href="mailto:pengaduan.itjen@kemenkeu.go.id">pengaduan.itjen@kemenkeu.go.id</a>; <a href="mailto:pengaduan@pajak.go.id">pengaduan@pajak.go.id</a></li> <li>4. Twitter: @kring_pajak</li> <li>5. Website: <a href="http://www.lapor.go.id">www.lapor.go.id</a>; <a href="http://www.wise.kemenkeu.go.id">www.wise.kemenkeu.go.id</a>; <a href="http://www.pengaduan.pajak.go.id">www.pengaduan.pajak.go.id</a></li> <li>6. Chat pajak: <a href="http://www.pajak.go.id">www.pajak.go.id</a></li> <li>7. Surat atau datang langsung ke Direktorat Penyuluhan, Pelayanan dan Hubungan Masyarakat atau unit kerja lainnya.</li> </ol>

b) Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi meliputi:

No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar hukum	1. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 147/PMK.03/2017 tentang Tata Cara Pendaftaran Wajib Pajak dan Penghapusan Nomor Pokok Wajib Pajak Serta Pengukuhan dan Pencabutan Pengukuhan Pengusaha Kena Pajak;

		<p>2. Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-04/PJ/2020 tentang Petunjuk Teknis Pelaksanaan Administrasi NPWP, Sertifikat Elektronik, dan Pengukuhan PKP;</p> <p>3. Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-23/PJ/2016 tentang Layanan Pajak Di Luar Kantor di Lingkungan Direktorat Jenderal Pajak.</p>
2.	Sarana, prasarana dan/atau fasilitas	<p>1. Pendingin ruangan;</p> <p>2. Alat tulis kantor;</p> <p>3. Fasilitas untuk kaum difabel;</p> <p>4. Komputer;</p> <p>5. Meja dan kursi;</p> <p>6. Papan informasi;</p> <p>7. Pesawat telepon;</p> <p>8. Printer;</p> <p>9. Jaringan internet;</p> <p>10. Kamera CCTV;</p> <p>11. Alat pemadam kebakaran.</p>
3.	Kompetensi pelaksana	<p>1. Memiliki kemampuan berkomunikasi yang baik;</p> <p>2. Memiliki pengetahuan perpajakan yang baik;</p> <p>3. Bersikap ramah, sopan dan berperilaku baik;</p> <p>4. Berpenampilan bersih dan rapi.</p>
4.	Pengawasan internal	<p>1. Dilakukan secara berjenjang hingga di tingkat pengawasan jabatan Pimpinan Tinggi Madya terkait;</p> <p>2. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah dan pengawasan fungsional oleh inspektorat;</p> <p>3. Dilakukan secara berkelanjutan.</p>
5.	Jumlah pelaksana	<p>Jumlah pelaksana pelayanan minimal terdiri dari:</p> <p>1. 1 (satu) Koordinator Harian;</p> <p>2. 1 (satu) Petugas <i>Help Desk</i>;</p> <p>3. 1 (satu) Petugas Loker TPT;</p> <p>4. 1 (satu) Petugas <i>Back Office</i>.</p>
6.	Jaminan pelayanan	<p>1. Pelayanan diberikan dengan berpedoman pada SOP dan/atau ketentuan yang berlaku;</p> <p>2. Maklumat Pelayanan yang berisi komitmen dipublikasikan untuk memberikan pelayanan sesuai ketentuan;</p> <p>3. Standar pelayanan dipastikan untuk diterapkan dengan baik.</p>
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<p>1. Data Wajib Pajak dijamin kerahasiaannya sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku;</p> <p>2. Pelayanan diberikan oleh petugas yang berwenang sesuai ketentuan;</p>

		<ol style="list-style-type: none"> <li>3. Dokumen Wajib Pajak disimpan dalam ruang berkas yang aman;</li> <li>4. Keselamatan semua pihak terkait kegiatan pelayanan menjadi tanggung jawab DJP selama berada di lingkungan kantor.</li> </ol>
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Evaluasi pemberian pelayanan dilakukan secara rutin melalui survei kepuasan pelayanan minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun.</li> <li>2. Evaluasi kinerja pelaksana dilakukan secara rutin melalui Kontrak Kinerja dan Dialog Kinerja Individu.</li> </ol>

## 5. PERMOHONAN PELAPORAN USAHA DAN PENGUKUHAN PKP

a) Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan meliputi:

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan pelayanan	<p>a. Untuk Pengusaha orang pribadi:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. bagi Warga Negara Indonesia, yaitu fotokopi KTP;</li><li>2. bagi Warga Negara Asing, yaitu fotokopi paspor, atau fotokopi Kartu Izin Tinggal Terbatas (KITAS) atau Kartu Izin Tinggal Tetap (KITAP).</li></ol> <p>b. Untuk Pengusaha Warisan Belum Terbagi berupa dokumen yang menunjukkan kedudukan sebagai wakil Pengusaha Warisan Belum Terbagi, sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. fotokopi Kartu NPWP salah satu ahli waris, dalam hal diwakili oleh salah satu ahli waris;</li><li>2. fotokopi akta wasiat, surat wasiat, atau dokumen lain yang dipersamakan dan fotokopi Kartu NPWP pelaksana wasiat, dalam hal diwakili oleh pelaksana wasiat; atau</li><li>3. fotokopi dokumen penunjukan pihak yang mengurus harta peninggalan dan fotokopi Kartu NPWP pihak yang mengurus harta peninggalan, dalam hal diwakili oleh pihak yang mengurus harta peninggalan.</li></ol> <p>c. Untuk Pengusaha Badan dengan status pusat:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. fotokopi dokumen pendirian badan usaha, berupa:<ol style="list-style-type: none"><li>a) akta pendirian atau dokumen pendirian dan perubahannya, bagi Badan dalam negeri; atau</li><li>b) surat keterangan penunjukan dari kantor pusat, bagi bentuk usaha tetap; dan</li></ol></li><li>2. dokumen identitas diri seluruh pengurus, meliputi:<ol style="list-style-type: none"><li>a) bagi Warga Negara Indonesia, yaitu fotokopi KTP dan fotokopi Kartu NPWP;</li><li>b) bagi Warga Negara Asing, yaitu:<ol style="list-style-type: none"><li>1) fotokopi paspor; dan</li><li>2) fotokopi Kartu NPWP, dalam hal telah terdaftar sebagai Wajib Pajak.</li></ol></li></ol></li></ol> <p>d. Untuk Pengusaha Badan dengan status cabang:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. surat keterangan sebagai cabang bagi Badan atau surat keterangan penunjukan dari kantor pusat bagi bentuk usaha tetap; dan</li><li>2. dokumen identitas diri pimpinan cabang atau bentuk usaha tetap, meliputi:<ol style="list-style-type: none"><li>a) bagi Warga Negara Indonesia, yaitu fotokopi KTP dan fotokopi Kartu NPWP;</li></ol></li></ol>

		<p>b) bagi Warga Negara Asing, yaitu:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) fotokopi paspor; dan</li> <li>2) fotokopi Kartu NPWP, dalam hal telah terdaftar sebagai Wajib Pajak.</li> </ol> <p>e. Untuk Pengusaha Badan dengan bentuk Kerja Sama Operasi (<i>Joint Operation</i>):</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. fotokopi perjanjian kerja sama atau akta pendirian sebagai bentuk Kerja Sama Operasi (<i>Joint Operation</i>);</li> <li>2. fotokopi Kartu NPWP masing-masing anggota bentuk Kerja Sama Operasi (<i>Joint Operation</i>) yang diwajibkan untuk memiliki NPWP; dan</li> <li>3. dokumen identitas diri pengurus yang ditunjuk sebagai wakil bentuk Kerja Sama Operasi (<i>Joint Operation</i>) dan salah satu pengurus dari masing-masing perusahaan anggota bentuk Kerja Sama Operasi (<i>Joint Operation</i>), meliputi: <ol style="list-style-type: none"> <li>a) bagi Warga Negara Indonesia, yaitu fotokopi KTP dan Kartu NPWP;</li> <li>b) bagi Warga Negara Asing, yaitu: <ol style="list-style-type: none"> <li>1) fotokopi paspor; dan</li> <li>2) fotokopi Kartu NPWP, dalam hal telah terdaftar sebagai Wajib Pajak.</li> </ol> </li> </ol> </li> </ol> <p>f. Untuk Instansi Pemerintah:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. fotokopi dokumen penunjukan sebagai: <ol style="list-style-type: none"> <li>a) kepala Instansi Pemerintah Pusat, kuasa pengguna anggaran, atau pejabat yang melaksanakan fungsi tata usaha keuangan pada Instansi Pemerintah Pusat, untuk Instansi Pemerintah Pusat;</li> <li>b) kepala Instansi Pemerintah Daerah atau pejabat yang melaksanakan fungsi tata usaha keuangan pada satuan kerja perangkat daerah, untuk Instansi Pemerintah Daerah; atau</li> <li>c) kepala desa atau perangkat desa yang melaksanakan pengelolaan keuangan desa berdasarkan keputusan kepala desa, untuk Instansi Pemerintah Desa;</li> </ol> </li> <li>2. fotokopi dokumen penunjukan Bendahara Penerimaan dan/atau Kepala Urusan Keuangan Desa;</li> <li>3. fotokopi dokumen identitas diri orang pribadi yang ditunjuk sebagaimana dimaksud pada angka 1 dan angka 2; dan</li> <li>4. fotokopi NPWP orang pribadi yang ditunjuk sebagaimana dimaksud pada angka 1 dan angka 2.</li> </ol>
--	--	--

2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<p>Layanan ini diberikan kepada Pengusaha yang melakukan penyerahan yang merupakan objek pajak sesuai Undang-Undang PPN yang melaporkan usahanya untuk dikukuhkan sebagai Pengusaha Kena Pajak.</p> <p>Pihak Yang Mengajukan Permohonan:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Wajib Pajak Orang Pribadi;</li> <li>2. Ahli waris untuk warisan yang belum terbagi;</li> <li>3. Pengurus atau Penanggung Jawab Wajib Pajak Badan;</li> <li>4.       <ol style="list-style-type: none"> <li>a. kepala Instansi Pemerintah Pusat, kuasa pengguna anggaran, atau pejabat yang melaksanakan fungsi tata usaha keuangan pada Instansi Pemerintah Pusat, untuk Instansi Pemerintah Pusat;</li> <li>b. Instansi Pemerintah Daerah atau pejabat yang melaksanakan fungsi tata usaha keuangan pada satuan kerja perangkat daerah, untuk Instansi Pemerintah Daerah; atau</li> <li>c. kepala desa atau perangkat desa yang melaksanakan pengelolaan keuangan desa berdasarkan keputusan kepala desa, untuk Instansi Pemerintah Desa.</li> </ol> </li> </ol> <p>Cara Pengajuan:</p> <p>Permohonan pengukuhan PKP secara elektronik dilakukan dengan:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. mengisi dan menyampaikan Formulir Pengukuhan Pengusaha Kena Pajak; dan</li> <li>2. mengunggah (<i>upload</i>) salinan digital (<i>softcopy</i>) dokumen yang disyaratkan pada Aplikasi Registrasi yang tersedia pada laman Direktorat Jenderal Pajak.</li> </ol> <p>Permohonan pengukuhan PKP secara tertulis dilakukan oleh Pengusaha dengan:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. mengisi dan menandatangani Formulir Pengukuhan Pengusaha Kena Pajak; dan</li> <li>2. melampirkan dokumen yang disyaratkan. Permohonan tersebut disampaikan:       <ol style="list-style-type: none"> <li>a. secara langsung;</li> <li>b. melalui pos dengan bukti pengiriman surat; atau</li> <li>c. melalui perusahaan jasa ekspedisi atau jasa kurir dengan bukti pengiriman surat, ke KPP atau KP2KP yang wilayah kerjanya meliputi tempat tinggal, tempat kedudukan, dan/atau tempat kegiatan usaha Pengusaha.</li> </ol> </li> </ol>
----	---------------------------------	---

		<p>Syarat/Kriteria Pengajuan Permohonan:  Penguken PKP dapat diberikan sepanjang Pengusaha memenuhi ketentuan sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. untuk Pengusaha orang pribadi atau Warisan Belum Terbagi: <ol style="list-style-type: none"> <li>a. telah menyampaikan SPT Tahunan Pajak Penghasilan untuk 2 (dua) Tahun Pajak terakhir yang telah menjadi kewajibannya dan jangka waktu penyampaiannya telah jatuh tempo sesuai dengan ketentuan perundang-undangan di bidang perpajakan; dan</li> <li>b. tidak mempunyai utang pajak, kecuali utang Pajak yang telah memperoleh persetujuan untuk mengangsur atau menunda pembayaran pajak;</li> </ol> </li> <li>2. untuk Pengusaha Badan dengan status pusat: <ol style="list-style-type: none"> <li>a. telah menyampaikan SPT Tahunan Pajak Penghasilan untuk 2 (dua) Tahun Pajak terakhir yang telah menjadi kewajibannya dan jangka waktu penyampaiannya telah jatuh tempo sesuai dengan ketentuan perundang-undangan di bidang perpajakan;</li> <li>b. tidak mempunyai utang pajak, kecuali utang pajak yang telah memperoleh persetujuan untuk mengangsur atau menunda pembayaran pajak; dan</li> <li>c. seluruh pengurus atau penanggung jawab Pengusaha memenuhi ketentuan sebagaimana dimaksud pada angka 1 dan angka 2;</li> </ol> </li> <li>3. untuk Pengusaha Badan dengan status cabang: <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Pengusaha Badan dengan status pusat telah menyampaikan SPT Tahunan Pajak Penghasilan untuk 2 (dua) Tahun Pajak terakhir yang telah menjadi kewajibannya dan jangka waktu penyampaiannya telah jatuh tempo sesuai dengan ketentuan perundang-undangan di bidang perpajakan;</li> <li>b. tidak mempunyai utang pajak, kecuali utang pajak yang telah memperoleh persetujuan untuk mengangsur atau menunda pembayaran Pajak; dan</li> <li>c. pimpinan cabang memenuhi ketentuan sebagaimana dimaksud pada angka 1 dan angka 2;</li> </ol> </li> <li>4. untuk Pengusaha Badan dengan bentuk Kerja Sama Operasi (<i>Joint Operation</i>): <ol style="list-style-type: none"> <li>a. seluruh anggota Kerja Sama Operasi (<i>Joint Operation</i>) telah menyampaikan SPT Tahunan Pajak Penghasilan untuk 2 (dua) Tahun Pajak</li> </ol> </li> </ol>
--	--	---

		<p>terakhir yang telah menjadi kewajibannya dan jangka waktu penyampaianya telah jatuh tempo sesuai dengan ketentuan perundang-undangan di bidang perpajakan;</p> <p>b. seluruh anggota Kerja Sama Operasi (<i>Joint Operation</i>) tidak mempunyai utang pajak, kecuali utang pajak yang telah memperoleh persetujuan untuk mengangsur atau menunda pembayaran pajak; dan</p> <p>c. seluruh pengurus atau penanggung jawab Kerja Sama Operasi (<i>Joint Operation</i>) memenuhi ketentuan sebagaimana dimaksud pada angka 1 dan angka 2;</p> <p>5. untuk Instansi Pemerintah, tidak mempunyai utang pajak kecuali utang pajak yang telah memperoleh persetujuan untuk mengangsur atau menunda pembayaran pajak.</p> <p>Contoh Formulir dan Lampiran Yang Digunakan:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Formulir Pengukuhan PKP;</li> <li>2. Formulir Lampiran Identitas Wakil, Pengusaha, atau Pejabat.</li> </ol>
3.	Jangka waktu penyelesaian	<p>Berdasarkan penelitian administrasi Kepala KPP atau KP2KP memberikan keputusan paling lama 1 (satu) hari kerja setelah BPE atau BPS diterbitkan, berupa:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. menerima permohonan dengan menerbitkan Surat Pengukuhan Pengusaha Kena Pajak, dalam hal permohonan memenuhi kelengkapan persyaratan dokumen dan/atau ketentuan; atau</li> <li>2. menolak permohonan dengan menerbitkan Surat Penolakan Pengukuhan Pengusaha Kena Pajak, dalam hal permohonan tidak memenuhi kelengkapan persyaratan dokumen, dan/atau ketentuan.</li> </ol>
4.	Biaya/tarif	Tidak ada biaya/tarif.
5.	Produk pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>3. Surat Pengukuhan PKP; atau</li> <li>4. Surat Penolakan Pengukuhan PKP.</li> </ol>
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<p>Segala jenis pengaduan layanan dapat disampaikan melalui saluran resmi pengaduan:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Telepon: (021) 134; 1500200</li> <li>2. Faksimile: (021) 5251245</li> <li>3. Email: <a href="mailto:pengaduan.itien@kemenkeu.go.id">pengaduan.itien@kemenkeu.go.id</a>; <a href="mailto:pengaduan@pajak.go.id">pengaduan@pajak.go.id</a></li> <li>4. Twitter: @kring_pajak</li> <li>5. Website: <a href="http://www.lapor.go.id">www.lapor.go.id</a>; <a href="http://www.wise.kemenkeu.go.id">www.wise.kemenkeu.go.id</a>; <a href="http://www.pengaduan.pajak.go.id">www.pengaduan.pajak.go.id</a></li> </ol>

		6. Chat pajak: <a href="http://www.pajak.go.id">www.pajak.go.id</a> 7. Surat atau datang langsung ke Direktorat Penyuluhan, Pelayanan dan Hubungan Masyarakat atau unit kerja lainnya.
--	--	---

b) Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi meliputi:

No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar hukum	1. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 147/PMK.03/2017 tentang Tata Cara Pendaftaran Wajib Pajak dan Penghapusan Nomor Pokok Wajib Pajak Serta Pengukuhan dan Pencabutan Pengukuhan Pengusaha Kena Pajak; 2. Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-04/PJ/2020 tentang Petunjuk Teknis Pelaksanaan Administrasi NPWP, Sertifikat Elektronik, dan Pengukuhan PKP.
2.	Sarana, prasarana dan/atau fasilitas	1. Pendingin ruangan; 2. Alat tulis kantor; 3. Fasilitas untuk kaum difabel; 4. Komputer; 5. Meja dan kursi; 6. Papan informasi; 7. Pesawat telepon; 8. Printer; 9. Jaringan internet; 10. Kamera CCTV; 11. Alat pemadam kebakaran.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Memiliki kemampuan berkomunikasi yang baik; 2. Memiliki pengetahuan perpajakan yang baik; 3. Bersikap ramah, sopan dan berperilaku baik; 4. Berpenampilan bersih dan rapi.
4.	Pengawasan internal	1. Dilakukan secara berjenjang hingga di tingkat pengawasan jabatan Pimpinan Tinggi Madya terkait; 2. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah dan pengawasan fungsional oleh inspektorat; 3. Dilakukan secara berkelanjutan.
5.	Jumlah pelaksana	Jumlah pelaksana pelayanan minimal terdiri dari: 1. 1 (satu) Koordinator Harian; 2. 1 (satu) Petugas <i>Help Desk</i> ; 3. 1 (satu) Petugas Loker TPT; 4. 1 (satu) Petugas <i>Back Office</i> .
6.	Jaminan pelayanan	1. Pelayanan diberikan dengan berpedoman pada SOP dan/atau ketentuan yang berlaku;

		<ol style="list-style-type: none"> <li>2. Maklumat Pelayanan yang berisi komitmen dipublikasikan untuk memberikan pelayanan sesuai ketentuan;</li> <li>3. Standar pelayanan dipastikan untuk diterapkan dengan baik.</li> </ol>
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Data Wajib Pajak dijamin kerahasiaannya sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku;</li> <li>2. Pelayanan diberikan oleh petugas yang berwenang sesuai ketentuan;</li> <li>3. Dokumen Wajib Pajak disimpan dalam ruang berkas yang aman;</li> <li>4. Keselamatan semua pihak terkait kegiatan pelayanan menjadi tanggung jawab DJP selama berada di lingkungan kantor.</li> </ol>
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Evaluasi pemberian pelayanan dilakukan secara rutin melalui survei kepuasan pelayanan minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun.</li> <li>2. Evaluasi kinerja pelaksana dilakukan secara rutin melalui Kontrak Kinerja dan Dialog Kinerja Individu.</li> </ol>

## 6. PENETAPAN WAJIB PAJAK SEBAGAI WAJIB PAJAK NON EFEKTIF

a) Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan meliputi:

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Mengisi formulir penetapan Wajib Pajak Non Efektif;</li><li>2. Surat Pernyataan Wajib Pajak Non Efektif;</li><li>3. Dokumen yang menunjukkan Wajib Pajak memenuhi kriteria sebagai Wajib Pajak Non Efektif</li></ol>
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<p>Layanan ini diberikan kepada Wajib Pajak yang menyampaikan permohonan penetapan sebagai Wajib Pajak Non Efektif.</p> <p>Pihak Yang Mengajukan Permohonan:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Wajib Pajak Orang Pribadi;</li><li>2. Wakil atau kuasa Wajib Pajak Badan;</li><li>3. Pejabat Instansi Pemerintah.</li></ol> <p>Cara Pengajuan:</p> <p>Permohonan penetapan Wajib Pajak Non Efektif diajukan secara elektronik atau tertulis, serta dilampiri dengan Surat Pernyataan Wajib Pajak Non Efektif dan dokumen pendukung.</p> <p>Permohonan penetapan Wajib Pajak Non Efektif secara elektronik dapat dilakukan melalui saluran tertentu yang ditentukan oleh Direktorat Jenderal Pajak, berupa:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Aplikasi Registrasi;</li><li>2. <i>contact center</i>; dan/atau</li><li>3. saluran tertentu lainnya.</li></ol> <p>Permohonan penetapan Wajib Pajak Non Efektif secara tertulis dapat disampaikan:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. secara langsung;</li><li>2. melalui pos dengan bukti pengiriman surat; atau</li><li>3. perusahaan jasa ekspedisi atau jasa kurir dengan bukti pengiriman surat, ke KPP tempat Wajib Pajak terdaftar.</li></ol> <p>Syarat/Kriteria Pengajuan Permohonan:</p> <p>Penetapan Wajib Pajak Non Efektif dilakukan atas Wajib Pajak yang memenuhi kriteria:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>a. Wajib Pajak orang pribadi yang melakukan kegiatan usaha atau pekerjaan bebas yang secara nyata tidak lagi melakukan kegiatan usaha atau pekerjaan bebas;</li><li>b. Wajib Pajak orang pribadi yang tidak melakukan kegiatan usaha atau pekerjaan bebas dan penghasilannya di bawah PTKP;</li></ol>

		<p>c. Wajib Pajak orang pribadi sebagaimana dimaksud pada huruf b yang memiliki NPWP untuk digunakan sebagai syarat administratif antara lain guna memperoleh pekerjaan atau membuka rekening keuangan;</p> <p>d. Wajib Pajak orang pribadi yang bertempat tinggal atau berada di luar negeri lebih dari 183 (seratus delapan puluh tiga) hari dalam jangka waktu 12 (dua belas) bulan yang telah dibuktikan menjadi subjek pajak luar negeri sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan di bidang perpajakan dan tidak bermaksud meninggalkan Indonesia untuk selama-lamanya;</p> <p>e. Wajib Pajak yang mengajukan permohonan penghapusan NPWP dan belum diterbitkan keputusan;</p> <p>f. Wajib Pajak yang tidak menyampaikan SPT dan/atau tidak ada transaksi pembayaran pajak baik melalui pembayaran sendiri atau melalui pemotongan atau pemungutan pihak lain, selama 2 (dua) tahun berturut-turut;</p> <p>g. Wajib Pajak yang tidak memenuhi klarifikasi mengenai kelengkapan dokumen persyaratan pendaftaran NPWP;</p> <p>h. Wajib Pajak yang tidak diketahui alamatnya berdasarkan penelitian lapangan;</p> <p>i. Wajib Pajak yang diterbitkan NPWP Cabang secara jabatan dalam rangka penerbitan SKPKB Pajak Pertambahan Nilai atas kegiatan membangun sendiri;</p> <p>j. Instansi Pemerintah yang tidak memenuhi persyaratan sebagai pemotong dan/atau pemungut pajak namun belum dilakukan penghapusan NPWP; atau</p> <p>k. Wajib Pajak selain sebagaimana dimaksud dalam huruf a sampai dengan huruf j yang tidak lagi memenuhi persyaratan subjektif dan/atau objektif tetapi belum dilakukan penghapusan NPWP.</p> <p>Contoh Formulir dan Lampiran Yang Digunakan:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Formulir Permohonan Penetapan WP Non Efektif;</li> <li>2. Surat Pernyataan Wajib Pajak Non Efektif.</li> </ol>
3.	Jangka waktu penyelesaian	Keputusan menerima atau menolak permohonan diterbitkan paling lama 5 (lima) hari kerja setelah Kepala KPP atau pejabat yang ditunjuk oleh Direktur Jenderal Pajak menerbitkan BPE atau menerbitkan dan memberikan BPS.
4.	Biaya/tarif	Tidak ada biaya/tarif.

5.	Produk pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Surat Pemberitahuan Penetapan Wajib Pajak Non Efektif; atau</li> <li>2. Surat Penolakan Penetapan Wajib Pajak Non Efektif.</li> </ol>
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<p>Segala jenis pengaduan layanan dapat disampaikan melalui saluran resmi pengaduan:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Telepon: (021) 134; 1500200</li> <li>2. Faksimile: (021) 5251245</li> <li>3. Email: <a href="mailto:pengaduan.itjen@kemenkeu.go.id">pengaduan.itjen@kemenkeu.go.id</a>; <a href="mailto:pengaduan@pajak.go.id">pengaduan@pajak.go.id</a></li> <li>4. Twitter: @kring_pajak</li> <li>5. Website: <a href="http://www.lapor.go.id">www.lapor.go.id</a>; <a href="http://www.wise.kemenkeu.go.id">www.wise.kemenkeu.go.id</a>; <a href="http://www.pengaduan.pajak.go.id">www.pengaduan.pajak.go.id</a></li> <li>6. Chat pajak: <a href="http://www.pajak.go.id">www.pajak.go.id</a></li> <li>7. Surat atau datang langsung ke Direktorat Penyuluhan, Pelayanan dan Hubungan Masyarakat atau unit kerja lainnya.</li> </ol>

b) Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi meliputi:

No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>a. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 147/PMK.03/2017 tentang Tata Cara Pendaftaran Wajib Pajak dan Penghapusan Nomor Pokok Wajib Pajak Serta Pengukuhan dan Pencabutan Pengukuhan Pengusaha Kena Pajak;</li> <li>b. PER-04/PJ/2020 tentang Petunjuk Teknis Pelaksanaan Administrasi NPWP, Sertifikat Elektronik, dan Pengukuhan PKP.</li> </ol>
2.	Sarana, prasarana dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pendingin ruangan;</li> <li>2. Alat tulis kantor;</li> <li>3. Fasilitas untuk kaum difabel;</li> <li>4. Komputer;</li> <li>5. Meja dan kursi;</li> <li>6. Papan informasi;</li> <li>7. Pesawat telepon;</li> <li>8. Printer;</li> <li>9. Jaringan internet;</li> <li>10. Kamera CCTV;</li> <li>11. Alat pemadam kebakaran.</li> </ol>
3.	Kompetensi pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Memiliki kemampuan berkomunikasi yang baik;</li> <li>2. Memiliki pengetahuan perpajakan yang baik;</li> <li>3. Bersikap ramah, sopan dan berperilaku baik;</li> <li>4. Berpenampilan bersih dan rapi.</li> </ol>

4.	Pengawasan internal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dilakukan secara berjenjang hingga di tingkat pengawasan jabatan Pimpinan Tinggi Madya terkait;</li> <li>2. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah dan pengawasan fungsional oleh inspektorat;</li> <li>3. Dilakukan secara berkelanjutan.</li> </ol>
5.	Jumlah pelaksana	<p>Jumlah pelaksana pelayanan minimal terdiri dari:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 1 (satu) Koordinator Harian;</li> <li>2. 1 (satu) Petugas <i>Help Desk</i>;</li> <li>3. 1 (satu) Petugas Loker TPT;</li> <li>4. 1 (satu) Petugas <i>Back Office</i>.</li> </ol>
6.	Jaminan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pelayanan diberikan dengan berpedoman pada SOP dan/atau ketentuan yang berlaku;</li> <li>2. Maklumat Pelayanan yang berisi komitmen dipublikasikan untuk memberikan pelayanan sesuai ketentuan;</li> <li>3. Standar pelayanan dipastikan untuk diterapkan dengan baik.</li> </ol>
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Data Wajib Pajak dijamin kerahasiaannya sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku;</li> <li>2. Pelayanan diberikan oleh petugas yang berwenang sesuai ketentuan;</li> <li>3. Dokumen Wajib Pajak disimpan dalam ruang berkas yang aman;</li> <li>4. Keselamatan semua pihak terkait kegiatan pelayanan menjadi tanggung jawab DJP selama berada di lingkungan kantor.</li> </ol>
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Evaluasi pemberian pelayanan dilakukan secara rutin melalui survei kepuasan pelayanan minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun.</li> <li>2. Evaluasi kinerja pelaksana dilakukan secara rutin melalui Kontrak Kinerja dan Dialog Kinerja Individu.</li> </ol>

## 7. PENGAKTIFAN KEMBALI WAJIB PAJAK NON EFEKTIF

- a) Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan meliputi:

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Mengisi formulir pengaktifan kembali Wajib Pajak Non Efektif;</li><li>2. Dokumen yang menunjukkan Wajib Pajak tidak memenuhi kriteria sebagai Wajib Pajak Non Efektif.</li></ol>
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<p>Layanan ini diberikan kepada Wajib Pajak yang menyampaikan permohonan pengaktifan kembali sebagai Wajib Pajak Non Efektif.</p> <p>Pihak Yang Mengajukan Permohonan:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Wajib Pajak Orang Pribadi;</li><li>2. Wakil atau kuasa Wajib Pajak Badan;</li><li>3. Pejabat Instansi Pemerintah.</li></ol> <p>Cara Pengajuan:</p> <p>Permohonan pengaktifan kembali Wajib Pajak Non Efektif diajukan secara elektronik atau tertulis, serta dilampiri dengan Surat Pernyataan Wajib Pajak Non Efektif dan dokumen pendukung. Permohonan pengaktifan kembali Wajib Pajak Non Efektif secara elektronik dapat dilakukan melalui saluran tertentu yang ditentukan oleh Direktorat Jenderal Pajak, berupa:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Aplikasi Registrasi;</li><li>2. <i>contact center</i>; dan/atau</li><li>3. saluran tertentu lainnya.</li></ol> <p>Permohonan pengaktifan kembali Wajib Pajak Non Efektif secara tertulis dapat disampaikan:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. secara langsung ke KPP tempat Wajib Pajak terdaftar atau KP2KP; atau</li><li>2. melalui:<ul style="list-style-type: none"><li>- pos dengan bukti pengiriman surat; atau</li><li>- perusahaan jasa ekspedisi atau jasa kurir dengan bukti pengiriman surat, ke KPP tempat Wajib Pajak terdaftar.</li></ul></li></ol> <p>Syarat/Kriteria Pengajuan Permohonan:</p> <p>Terdapat dokumen pendukung yang menunjukkan bahwa Wajib Pajak tidak memenuhi kriteria Wajib Pajak Non Efektif.</p>

		Contoh Formulir dan Lampiran Yang Digunakan: Formulir Pengaktifan Kembali Wajib Pajak Non Efektif dilampiri dengan dokumen pendukung.
3.	Jangka waktu penyelesaian	Keputusan menerima atau menolak permohonan diterbitkan paling lama 5 (lima) hari kerja setelah Kepala KPP atau pejabat yang ditunjuk oleh Direktur Jenderal Pajak menerbitkan BPE atau menerbitkan dan memberikan BPS.
4.	Biaya/tarif	Tidak ada biaya/tarif.
5.	Produk pelayanan	1. Surat Pemberitahuan Pengaktifan Kembali Wajib Pajak Non Efektif; 2. Surat Penolakan Pengaktifan Kembali Wajib Pajak Non Efektif.
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	Segala jenis pengaduan layanan dapat disampaikan melalui saluran resmi pengaduan: 1. Telepon: (021) 134; 1500200 2. Faksimile: (021) 5251245 3. Email: <a href="mailto:pengaduan.itjen@kemenkeu.go.id">pengaduan.itjen@kemenkeu.go.id</a> ; <a href="mailto:pengaduan@pajak.go.id">pengaduan@pajak.go.id</a> 4. Twitter: @kring_pajak 5. Website: <a href="http://www.lapor.go.id">www.lapor.go.id</a> ; <a href="http://www.wise.kemenkeu.go.id">www.wise.kemenkeu.go.id</a> ; <a href="http://www.pengaduan.pajak.go.id">www.pengaduan.pajak.go.id</a> 6. Chat pajak: <a href="http://www.pajak.go.id">www.pajak.go.id</a> 7. Surat atau datang langsung ke Direktorat Penyuluhan, Pelayanan dan Hubungan Masyarakat atau unit kerja lainnya.

b) Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi meliputi:

No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar hukum	1. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 147/PMK.03/2017 tentang Tata Cara Pendaftaran Wajib Pajak dan Penghapusan Nomor Pokok Wajib Pajak Serta Pengukuhan dan Pencabutan Pengukuhan Pengusaha Kena Pajak; 2. PER-04/PJ/2020 tentang Petunjuk Teknis Pelaksanaan Administrasi NPWP, Sertifikat Elektronik, dan Pengukuhan PKP.
2.	Sarana, prasarana dan/atau fasilitas	1. Pendingin ruangan; 2. Alat tulis kantor; 3. Fasilitas untuk kaum difabel; 4. Komputer; 5. Meja dan kursi; 6. Papan informasi; 7. Pesawat telepon; 8. Printer;

		<ul style="list-style-type: none"> <li>9. Jaringan internet;</li> <li>10. Kamera CCTV;</li> <li>11. Alat pemadam kebakaran.</li> </ul>
3.	Kompetensi pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Memiliki kemampuan berkomunikasi yang baik;</li> <li>2. Memiliki pengetahuan perpajakan yang baik;</li> <li>3. Bersikap ramah, sopan dan berperilaku baik;</li> <li>4. Berpenampilan bersih dan rapi.</li> </ul>
4.	Pengawasan internal	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Dilakukan secara berjenjang hingga di tingkat pengawasan jabatan Pimpinan Tinggi Madya terkait;</li> <li>2. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah dan pengawasan fungsional oleh inspektorat;</li> <li>3. Dilakukan secara berkelanjutan.</li> </ul>
5.	Jumlah pelaksana	<p>Jumlah pelaksana pelayanan minimal terdiri dari:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>1. 1 (satu) Koordinator Harian;</li> <li>2. 1 (satu) Petugas <i>Help Desk</i>;</li> <li>3. 1 (satu) Petugas Loker TPT;</li> <li>4. 1 (satu) Petugas <i>Back Office</i>.</li> </ul>
6.	Jaminan pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Pelayanan diberikan dengan berpedoman pada SOP dan/atau ketentuan yang berlaku;</li> <li>2. Maklumat Pelayanan yang berisi komitmen dipublikasikan untuk memberikan pelayanan sesuai ketentuan;</li> <li>3. Standar pelayanan dipastikan untuk diterapkan dengan baik.</li> </ul>
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Data Wajib Pajak dijamin kerahasiaannya sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku;</li> <li>2. Pelayanan diberikan oleh petugas yang berwenang sesuai ketentuan;</li> <li>3. Dokumen Wajib Pajak disimpan dalam ruang berkas yang aman;</li> <li>4. Keselamatan semua pihak terkait kegiatan pelayanan menjadi tanggung jawab DJP selama berada di lingkungan kantor.</li> </ul>
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Evaluasi pemberian pelayanan dilakukan secara rutin melalui survei kepuasan pelayanan minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun.</li> <li>2. Evaluasi kinerja pelaksana dilakukan secara rutin melalui Kontrak Kinerja dan Dialog Kinerja Individu.</li> </ul>

## 8. PERMINTAAN KEMBALI KARTU NPWP/SKT/SPPKP

- a) Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan meliputi:

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Formulir Permintaan Kembali;</li><li>2. Dokumen yang sama dengan yang disyaratkan sebagai kelengkapan permohonan pendaftaran Wajib Pajak dan/atau pengukuhan PKP.</li></ol>
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<p>Wajib Pajak dapat mengajukan permintaan kembali atas Kartu NPWP, SKT, dan/atau SPPKP karena hilang, rusak, atau alasan lain pada KPP atau KP2KP yang wilayah kerjanya meliputi tempat tinggal atau tempat kedudukan, dan/atau tempat kegiatan usaha. Kecuali permintaan kembali atas Kartu NPWP, SKT, dan/atau SPPKP orang pribadi dapat diajukan di seluruh KPP atau KP2KP.</p> <p>Pihak Yang Mengajukan Permohonan: Wajib Pajak KPP Terdaftar; atau khusus Wajib Pajak Orang Pribadi tidak wajib pada KPP Terdaftar.</p> <p>Cara Pengajuan: Permintaan kembali atas Kartu NPWP, SKT, dan/atau SKPPKP dapat diajukan:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. secara elektronik;</li><li>2. secara langsung; atau</li><li>3. melalui pos atau perusahaan jasa ekspedisi atau jasa kurir, dengan bukti pengiriman surat.</li></ol> <p>Syarat/Kriteria Pengajuan Permohonan: Diajukan oleh Wajib Pajak dengan menyampaikan Formulir Permintaan Kembali pada KPP atau KP2KP yang wilayah kerjanya meliputi tempat tinggal atau tempat kedudukan, dan/atau tempat kegiatan usaha dan dilengkapi dokumen yang sama dengan yang disyaratkan sebagai kelengkapan permohonan pendaftaran Wajib Pajak dan/atau pengukuhan PKP. Kecuali untuk Wajib Pajak Orang Pribadi, permohonan permintaan kembali dapat dilayani oleh seluruh KPP atau KP2KP.</p> <p>Permintaan kembali Kartu NPWP, SKT, dan/atau SPPKP ditindaklanjuti sepanjang dilengkapi dengan dokumen yang sama dengan yang disyaratkan sebagai kelengkapan permohonan pendaftaran dan:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. dalam hal permohonan disebabkan Kartu NPWP, SKT dan/atau SPPKP mengalami kerusakan sehingga perlu dilakukan cetak ulang, Kartu NPWP, SKT,</li></ol>

		<p>dan/atau SPPKP tersebut diserahkan pada Petugas Pendaftaran pada KPP atau KP2KP; atau</p> <p>2. dalam hal permohonan disebabkan Kartu NPWP, SKT, dan/atau SPPKP hilang, maka Wajib Pajak melampiri permohonan Permintaan Kembali dengan surat pernyataan kehilangan.</p> <p>Contoh Formulir dan Lampiran Yang Digunakan: Formulir Permintaan Kembali (Lampiran PER-04/PJ/2020).</p>
3.	Jangka waktu penyelesaian	Jangka waktu penyelesaian pelayanan Permintaan kembali Kartu NPWP, SKT, dan/atau SPPKP yaitu paling lambat 1 (satu) hari kerja setelah BPS diterbitkan.
4.	Biaya/tarif	Tidak ada biaya/tarif.
5.	Produk pelayanan	Kartu NPWP, SKT dan/atau SPPKP.
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<p>Segala jenis pengaduan layanan dapat disampaikan melalui saluran resmi pengaduan:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Telepon: (021) 134; 1500200</li> <li>2. Faksimile: (021) 5251245</li> <li>3. Email: <a href="mailto:pengaduan.itjen@kemenkeu.go.id">pengaduan.itjen@kemenkeu.go.id</a>; <a href="mailto:pengaduan@pajak.go.id">pengaduan@pajak.go.id</a></li> <li>4. Twitter: @kring_pajak</li> <li>5. Website: <a href="http://www.lapor.go.id">www.lapor.go.id</a>; <a href="http://www.wise.kemenkeu.go.id">www.wise.kemenkeu.go.id</a>; <a href="http://www.pengaduan.pajak.go.id">www.pengaduan.pajak.go.id</a></li> <li>6. Chat pajak: <a href="http://www.pajak.go.id">www.pajak.go.id</a></li> <li>7. Surat atau datang langsung ke Direktorat Penyuluhan, Pelayanan dan Hubungan Masyarakat atau unit kerja lainnya.</li> </ol>

b) Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi meliputi:

No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 147/PMK.03/2017 tentang Tata Cara Pendaftaran Wajib Pajak dan Penghapusan Nomor Pokok Wajib Pajak Serta Pengukuhan dan Pencabutan Pengukuhan Pengusaha Kena Pajak;</li> <li>2. Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-04/PJ/2020 tentang Petunjuk Teknis Pelaksanaan Administrasi NPWP, Sertifikat Elektronik, dan Pengukuhan PKP.</li> </ol>
2.	Sarana, prasarana dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pendingin ruangan;</li> <li>2. Alat tulis kantor;</li> <li>3. Fasilitas untuk kaum difabel;</li> <li>4. Komputer;</li> </ol>

		<ol style="list-style-type: none"> <li>5. Meja dan kursi;</li> <li>6. Papan informasi;</li> <li>7. Pesawat telepon;</li> <li>8. Printer;</li> <li>9. Jaringan internet;</li> <li>10. Kamera CCTV;</li> <li>11. Alat pemadam kebakaran.</li> </ol>
3.	Kompetensi pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Memiliki kemampuan berkomunikasi yang baik;</li> <li>2. Memiliki pengetahuan perpajakan yang baik;</li> <li>3. Bersikap ramah, sopan dan berperilaku baik;</li> <li>4. Berpenampilan bersih dan rapi.</li> </ol>
4.	Pengawasan internal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dilakukan secara berjenjang hingga di tingkat pengawasan jabatan Pimpinan Tinggi Madya terkait;</li> <li>2. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah dan pengawasan fungsional oleh inspektorat;</li> <li>3. Dilakukan secara berkelanjutan.</li> </ol>
5.	Jumlah pelaksana	<p>Jumlah pelaksana pelayanan minimal terdiri dari:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 1 (satu) Koordinator Harian;</li> <li>2. 1 (satu) Petugas <i>Help Desk</i>;</li> <li>3. 1 (satu) Petugas Loker TPT;</li> <li>4. 1 (satu) Petugas <i>Back Office</i>.</li> </ol>
6.	Jaminan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pelayanan diberikan dengan berpedoman pada SOP dan/atau ketentuan yang berlaku;</li> <li>2. Maklumat Pelayanan yang berisi komitmen dipublikasikan untuk memberikan pelayanan sesuai ketentuan;</li> <li>3. Standar pelayanan dipastikan untuk diterapkan dengan baik.</li> </ol>
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Data Wajib Pajak dijamin kerahasiaannya sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku;</li> <li>2. Pelayanan diberikan oleh petugas yang berwenang sesuai ketentuan;</li> <li>3. Dokumen Wajib Pajak disimpan dalam ruang berkas yang aman;</li> <li>4. Keselamatan semua pihak terkait kegiatan pelayanan menjadi tanggung jawab DJP selama berada di lingkungan kantor.</li> </ol>
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Evaluasi pemberian pelayanan dilakukan secara rutin melalui survei kepuasan pelayanan minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun.</li> <li>2. Evaluasi kinerja pelaksana dilakukan secara rutin melalui Kontrak Kinerja dan Dialog Kinerja Individu.</li> </ol>

## 9. AKTIVASI EFIN

- a) Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan meliputi:

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Formulir Permohonan EFIN.</li><li>2. Bagi Wajib Pajak Orang Pribadi, syarat dan ketentuan pengajuan permohonan aktivasi EFIN adalah sebagai berikut:<ol style="list-style-type: none"><li>a. permohonan aktivasi EFIN dilakukan oleh Wajib Pajak sendiri, tidak diperkenankan untuk dikuasakan kepada pihak lain;</li><li>b. Wajib Pajak mengisi, menandatangani, dan menyampaikan Formulir Permohonan EFIN dengan mendatangi secara langsung Kantor Pelayanan Pajak (KPP) terdekat, Kantor Pelayanan, Penyuluhan dan Konsultasi Perpajakan (KP2KP) terdekat atau Tempat Tertentu di Luar Kantor sesuai dengan kewenangannya;</li><li>c. Wajib Pajak menunjukkan asli dan menyerahkan fotokopi dokumen berupa:<ol style="list-style-type: none"><li>1) identitas diri berupa:<ol style="list-style-type: none"><li>a) Kartu Tanda Penduduk (KTP), dalam hal Wajib Pajak merupakan Warga Negara Indonesia; atau</li><li>b) Paspor dan Kartu Izin Tinggal Terbatas (KITAS) atau Kartu Izin Tinggal Tetap (KITAP), dalam hal Wajib Pajak merupakan Warga Negara Asing; dan</li></ol></li><li>2) kartu Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) atau Surat Keterangan Terdaftar (SKT);</li></ol></li><li>d. menyampaikan alamat email aktif (bukan merupakan alamat email temporer) yang akan digunakan sebagai sarana komunikasi dalam rangka pelaksanaan hak dan kewajiban perpajakan.</li></ol></li><li>3. Bagi Wajib Pajak Badan, syarat dan ketentuan pengajuan permohonan aktivasi EFIN adalah sebagai berikut:<ol style="list-style-type: none"><li>a. permohonan aktivasi EFIN dilakukan oleh salah satu pengurus yang namanya tercantum dalam akta pendirian atau dokumen pendirian Wajib Pajak Badan;</li><li>b. pengurus sebagaimana dimaksud pada huruf a mengisi, menandatangani, dan menyampaikan Formulir Permohonan EFIN dengan mendatangi secara langsung KPP/KP2KP terdaftar atau</li></ol></li></ol>

Tempat Tertentu di Luar Kantor sesuai dengan kewenangannya;

c. permohonan aktivasi EFIN sebagaimana dimaksud pada huruf b disampaikan dengan menunjukkan asli dan menyerahkan fotokopi dokumen berupa:

1) surat keterangan dari pimpinan tertinggi Wajib Pajak Badan, dalam hal pengurus yang mengajukan permohonan aktivasi EFIN tidak tercantum dalam akta pendirian atau dokumen pendirian Wajib Pajak Badan, namun pengurus dimaksud memiliki kewenangan untuk mengambil kebijakan atau keputusan dalam Wajib Pajak Badan;

2) identitas diri berupa:

a) KTP, dalam hal pengurus sebagaimana dimaksud pada huruf a merupakan Warga Negara Indonesia; atau

b) Paspor, dalam hal pengurus sebagaimana dimaksud pada huruf a merupakan Warga Negara Asing;

c) KTP kuasa Wajib Pajak, dalam hal permohonan aktivasi disampaikan oleh selain pengurus;

3) Kartu NPWP atau SKT atas nama pengurus:

a) dalam hal pengurus sebagaimana dimaksud pada huruf a merupakan Warga Negara Indonesia; atau

b) dalam hal pengurus sebagaimana dimaksud pada huruf a merupakan Warga Negara Asing dan telah terdaftar sebagai Wajib Pajak;

4) dalam hal pengurus sebagaimana dimaksud pada angka 3 huruf b merupakan Warga Negara Asing dan tidak terdaftar sebagai Wajib Pajak, pengurus tidak perlu menyampaikan Kartu NPWP dan SKT;

5) kartu NPWP atau SKT atas nama Wajib Pajak Badan; dan

6) surat kuasa menyampaikan Formulir Permohonan EFIN dan menerima EFIN, dalam hal permohonan aktivasi EFIN disampaikan oleh selain pengurus;

7) menyampaikan alamat email aktif (bukan merupakan alamat email temporer) pengurus yang akan digunakan sebagai sarana komunikasi dalam rangka pelaksanaan hak dan kewajiban perpajakan.

4. Dalam hal Wajib Pajak Badan merupakan kantor cabang, maka syarat dan ketentuan pengajuan permohonan aktivasi EFIN adalah sebagai berikut:
  - a. pimpinan kantor cabang sebagai pengurus yang ditunjuk untuk mewakili Badan dalam rangka melaksanakan hak dan kewajiban perpajakannya, mengisi, menandatangani, dan menyampaikan Formulir Permohonan EFIN ke KPP/KP2KP terdaftar atau Tempat Tertentu di Luar Kantor sesuai dengan kewenangannya;
  - b. pimpinan kantor cabang sebagaimana dimaksud pada huruf a menunjukkan asli dan menyerahkan fotokopi dokumen berupa:
    - 1) surat pengangkatan pimpinan kantor cabang;
    - 2) surat penunjukan pimpinan kantor cabang sebagai pengurus yang mewakili Badan dalam rangka melaksanakan hak dan kewajiban perpajakannya;
    - 3) identitas diri berupa:
      - a) KTP, dalam hal pengurus sebagaimana dimaksud pada angka 2) merupakan Warga Negara Indonesia; atau
      - b) Paspor, dalam hal pengurus sebagaimana dimaksud pada angka 2) merupakan Warga Negara Asing;
      - c) KTP kuasa Wajib Pajak, dalam hal permohonan aktivasi disampaikan oleh selain pengurus;
    - 4) kartu NPWP atau SKT atas nama pimpinan kantor cabang sebagai pengurus;
    - 5) kartu NPWP atau SKT atas nama kantor cabang; dan
    - 6) surat kuasa menyampaikan Formulir Permohonan EFIN dan menerima EFIN, dalam hal permohonan aktivasi EFIN disampaikan oleh selain pengurus;
  - c. menyampaikan alamat email aktif (bukan merupakan alamat email temporer) pengurus yang akan digunakan sebagai sarana komunikasi dalam rangka pelaksanaan hak dan kewajiban perpajakan.
5. Dalam hal Wajib Pajak Badan seluruh pengurusnya tidak memenuhi syarat sebagai Subjek Pajak Dalam Negeri sesuai ketentuan perpajakan yang berlaku, syarat dan ketentuan pengajuan permohonan aktivasi EFIN adalah sebagai berikut:
  - a. permohonan aktivasi EFIN dapat dilakukan oleh kuasa khusus Wajib Pajak yang ditunjuk untuk

		<p>mewakili Badan dalam melaksanakan hak dan kewajiban perpajakannya sesuai ketentuan yang mengatur tentang persyaratan serta pelaksanaan hak dan kewajiban seorang kuasa;</p> <ul style="list-style-type: none"><li>b. kuasa Wajib Pajak yang ditunjuk sebagaimana dimaksud pada huruf a, mengisi, menandatangani, dan menyampaikan Formulir Permohonan EFIN dengan mendatangi secara langsung ke KPP/KP2KP terdaftar atau Tempat Tertentu di Luar Kantor sesuai dengan kewenangannya;</li><li>c. Permohonan aktivasi EFIN sebagaimana dimaksud pada huruf b disampaikan dengan:<ul style="list-style-type: none"><li>1) menyerahkan fotokopi paspor atas nama pengurus;</li><li>2) menunjukkan asli dan menyerahkan fotokopi dokumen berupa:<ul style="list-style-type: none"><li>a) surat penunjukan pengurus yang bersangkutan untuk mewakili Badan dalam rangka melaksanakan hak dan kewajiban perpajakannya;</li><li>b) KTP dan Kartu NPWP atau SKT atas nama kuasa Wajib Pajak yang ditunjuk;</li><li>c) Kartu NPWP atau SKT atas nama Wajib Pajak Badan;</li></ul></li><li>3) menyampaikan surat kuasa khusus, dalam hal permohonan aktivasi EFIN dilakukan oleh kuasa khusus;</li></ul></li><li>d. menyampaikan alamat email aktif (bukan merupakan alamat email temporer) pengurus yang akan digunakan sebagai sarana komunikasi dalam rangka pelaksanaan hak dan kewajiban perpajakan.</li></ul> <p>6. Bagi Bendahara, syarat dan ketentuan pengajuan permohonan aktivasi EFIN adalah sebagai berikut:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>a. permohonan aktivasi EFIN dilakukan oleh pejabat atau pihak yang ditunjuk oleh instansi menjadi Bendahara;</li><li>b. Bendahara sebagaimana dimaksud pada huruf a, mengisi, menandatangani, dan menyampaikan Formulir Permohonan EFIN sebagaimana dimaksud dalam Lampiran I yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Direktur Jenderal ini dengan mendatangi secara langsung ke KPP/KP2KP terdaftar atau Tempat Tertentu di Luar Kantor berupa LDK sesuai dengan kewenangannya;</li></ul>
--	--	---

		<p>c. Bendahara sebagaimana dimaksud pada huruf a menunjukkan dokumen asli dan menyerahkan fotokopi dokumen berupa:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Surat Keputusan Pengangkatan sebagai Bendahara;</li> <li>2) identitas diri berupa KTP;</li> <li>3) kartu NPWP atau SKT atas nama Bendahara; dan</li> </ol> <p>d. menyampaikan alamat email aktif yang akan digunakan sebagai sarana komunikasi dalam rangka pelaksanaan hak dan kewajiban perpajakan.</p>
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<p>Layanan yang diberikan kepada Wajib Pajak berupa aktivasi EFIN agar Wajib Pajak dapat mendaftarkan diri pada Layanan DJP Online atau Sistem Elektronik yang disediakan oleh Penyedia Layanan SPT Elektronik.</p> <p>Pihak Yang Mengajukan Permohonan:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Wajib Pajak Orang Pribadi;</li> <li>2. Wajib Pajak Badan;</li> <li>3. Wajib Pajak Badan Kantor Cabang;</li> <li>4. Wajib Pajak Badan yang seluruh pengurusnya tidak memenuhi syarat sebagai Subjek Pajak Dalam Negeri sesuai ketentuan perpajakan yang berlaku;</li> <li>5. Bendahara.</li> </ol> <p>Cara Pengajuan:</p> <p>Wajib Pajak menyampaikan permohonan aktivasi EFIN dengan mendatangi secara langsung Kantor Pelayanan Pajak (KPP) terdekat, Kantor Pelayanan, Penyuluhan dan Konsultasi Perpajakan (KP2KP) terdekat atau Tempat Tertentu di Luar Kantor sesuai dengan kewenangannya.</p> <p>Syarat/Kriteria Pengajuan Permohonan:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Permohonan aktivasi EFIN dinyatakan lengkap dalam hal syarat kelengkapan berkas terpenuhi.</li> <li>2. Permohonan aktivasi EFIN dilakukan oleh Wajib Pajak sendiri tidak diperkenankan untuk dikuasakan kepada pihak lain.</li> <li>3. Permohonan aktivasi EFIN untuk Wajib Pajak badan dilakukan oleh pengurus yang ditunjuk untuk mewakili badan dalam rangka melaksanakan hak dan kewajiban perpajakannya.</li> <li>4. Permohonan aktivasi EFIN untuk Wajib Pajak badan berstatus cabang dilakukan oleh pimpinan kantor cabang.</li> </ol>

		Contoh Formulir dan Lampiran Yang Digunakan: Formulir Permohonan EFIN (Lampiran I PER-06/PJ/2019).
3.	Jangka waktu penyelesaian	Pada saat WP datang langsung ke KPP/KP2KP terdekat atau Tempat Tertentu di Luar Kantor sesuai dengan kewenangannya untuk mengajukan permohonan.
4.	Biaya/tarif	Tidak ada biaya/tarif.
5.	Produk pelayanan	EFIN yang aktif.
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	Segala jenis pengaduan layanan dapat disampaikan melalui saluran resmi pengaduan: 1. Telepon: (021) 134; 1500200 2. Faksimile: (021) 5251245 3. Email: <a href="mailto:pengaduan.itien@kemenkeu.go.id">pengaduan.itien@kemenkeu.go.id</a> ; <a href="mailto:pengaduan@pajak.go.id">pengaduan@pajak.go.id</a> 4. Twitter: @kring_pajak 5. Website: <a href="http://www.lapor.go.id">www.lapor.go.id</a> ; <a href="http://www.wise.kemenkeu.go.id">www.wise.kemenkeu.go.id</a> ; <a href="http://www.pengaduan.pajak.go.id">www.pengaduan.pajak.go.id</a> 6. Chat pajak: <a href="http://www.pajak.go.id">www.pajak.go.id</a> 7. Surat atau datang langsung ke Direktorat Penyuluhan, Pelayanan dan Hubungan Masyarakat atau unit kerja lainnya.

b) Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi meliputi:

No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar hukum	1. Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-41/PJ/2015 Tentang Pengamanan Transaksi Elektronik Layanan Pajak Online s.t.d.t.d. Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-06/PJ/2019 Tentang Perubahan Ketiga Atas Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-41/PJ/2015 Tentang Pengamanan Transaksi Elektronik Layanan Pajak Online; 2. Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-04/PJ/2020 tentang Petunjuk Teknis Pelaksanaan Administrasi NPWP, Sertifikat Elektronik, dan Pengukuhan PKP.
2.	Sarana, prasarana dan/atau fasilitas	1. Pendingin ruangan; 2. Alat tulis kantor; 3. Fasilitas untuk kaum difabel; 4. Komputer; 5. Meja dan kursi; 6. Papan informasi; 7. Pesawat telepon; 8. Printer;

		<ul style="list-style-type: none"> <li>9. Jaringan internet;</li> <li>10. Kamera CCTV;</li> <li>11. Alat pemadam kebakaran.</li> </ul>
3.	Kompetensi pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Memiliki kemampuan berkomunikasi yang baik;</li> <li>2. Memiliki pengetahuan perpajakan yang baik;</li> <li>3. Bersikap ramah, sopan dan berperilaku baik;</li> <li>4. Berpenampilan bersih dan rapi.</li> </ul>
4.	Pengawasan internal	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Dilakukan secara berjenjang hingga di tingkat pengawasan jabatan Pimpinan Tinggi Madya terkait;</li> <li>2. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah dan pengawasan fungsional oleh inspektorat;</li> <li>3. Dilakukan secara berkelanjutan.</li> </ul>
5.	Jumlah pelaksana	<p>Jumlah pelaksana pelayanan minimal terdiri dari:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>1. 1 (satu) Koordinator Harian;</li> <li>2. 1 (satu) Petugas <i>Help Desk</i>;</li> <li>3. 1 (satu) Petugas Loker TPT;</li> <li>4. 1 (satu) Petugas <i>Back Office</i>.</li> </ul>
6.	Jaminan pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Pelayanan diberikan dengan berpedoman pada SOP dan/atau ketentuan yang berlaku;</li> <li>2. Maklumat Pelayanan yang berisi komitmen dipublikasikan untuk memberikan pelayanan sesuai ketentuan;</li> <li>3. Standar pelayanan dipastikan untuk diterapkan dengan baik.</li> </ul>
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Data Wajib Pajak dijamin kerahasiaannya sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku;</li> <li>2. Pelayanan diberikan oleh petugas yang berwenang sesuai ketentuan;</li> <li>3. Dokumen Wajib Pajak disimpan dalam ruang berkas yang aman;</li> <li>4. Keselamatan semua pihak terkait kegiatan pelayanan menjadi tanggung jawab DJP selama berada di lingkungan kantor.</li> </ul>
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Evaluasi pemberian pelayanan dilakukan secara rutin melalui survei kepuasan pelayanan minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun.</li> <li>2. Evaluasi kinerja pelaksana dilakukan secara rutin melalui Kontrak Kinerja dan Dialog Kinerja Individu.</li> </ul>

## 10. AKTIVASI AKUN PENGUSAHA KENA PAJAK

a) Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan meliputi:

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan pelayanan	Formulir Permintaan Aktivasi Akun Pengusaha Kena Pajak (PKP).
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<p>Permintaan aktivasi akun PKP dapat disampaikan:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>bersamaan dengan permohonan pengukuhan PKP;</li><li>paling lama 3 (tiga) bulan setelah dikukuhkan sebagai PKP, bagi PKP yang pengukuhannya berdasarkan permohonan; atau</li><li>setelah dikukuhkan sebagai PKP secara jabatan.</li></ol> <p>Pihak Yang Mengajukan Permohonan: Pengusaha Kena Pajak.</p> <p>Cara Pengajuan: Pengusaha mengajukan permintaan aktivasi akun PKP dengan mengisi Formulir Permintaan Aktivasi Akun Pengusaha Kena Pajak:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>pada Aplikasi Registrasi; atau</li><li>secara tertulis dan menyampaikan:<ol style="list-style-type: none"><li>secara langsung;</li><li>melalui pos dengan bukti pengiriman surat; atau</li><li>melalui perusahaan jasa ekspedisi atau jasa kurir dengan bukti pengiriman surat, ke KPP atau KP2KP yang wilayah kerjanya meliputi tempat tinggal, tempat kedudukan, dan/atau tempat kegiatan usaha Pengusaha.</li></ol></li></ol> <p>Syarat/Kriteria Pengajuan Permohonan: Pengusaha Kena Pajak yang telah memiliki Sertifikat Elektronik.</p> <p>Contoh Formulir dan Lampiran Yang Digunakan: Formulir Permintaan Aktivasi Akun Pengusaha Kena Pajak (PKP) (Lampiran PER-04/PJ/2020).</p>
3.	Jangka waktu penyelesaian	<p>Aktivasi akun PKP dilakukan paling lama 10 (sepuluh) hari kerja setelah:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>tanggal pengukuhan PKP, dalam hal permintaan aktivasi akun PKP disampaikan bersamaan dengan permohonan pengukuhan PKP; atau</li><li>tanggal permintaan aktivasi akun PKP diterima yang tercantum dalam BPE, dalam hal permintaan aktivasi akun PKP disampaikan tidak bersamaan dengan permohonan pengukuhan PKP atau dikukuhkan PKP secara jabatan.</li></ol>

4.	Biaya/tarif	Tidak ada biaya/tarif.
5.	Produk pelayanan	Kode Aktivasi dan Password.
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<p>Segala jenis pengaduan layanan dapat disampaikan melalui saluran resmi pengaduan:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Telepon: (021) 134; 1500200</li> <li>2. Faksimile: (021) 5251245</li> <li>3. Email: <a href="mailto:pengaduan.itjen@kemenkeu.go.id">pengaduan.itjen@kemenkeu.go.id</a>; <a href="mailto:pengaduan@pajak.go.id">pengaduan@pajak.go.id</a></li> <li>4. Twitter: @kring_pajak</li> <li>5. Website: <a href="http://www.lapor.go.id">www.lapor.go.id</a>; <a href="http://www.wise.kemenkeu.go.id">www.wise.kemenkeu.go.id</a>; <a href="http://www.pengaduan.pajak.go.id">www.pengaduan.pajak.go.id</a></li> <li>6. Chat pajak: <a href="http://www.pajak.go.id">www.pajak.go.id</a></li> <li>7. Surat atau datang langsung ke Direktorat Penyuluhan, Pelayanan dan Hubungan Masyarakat atau unit kerja lainnya.</li> </ol>

b) Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi meliputi:

No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar hukum	Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-04/PJ/2020 tentang Petunjuk Teknis Pelaksanaan Administrasi NPWP, Sertifikat Elektronik, dan Pengukuhan PKP.
2.	Sarana, prasarana dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pendingin ruangan;</li> <li>2. Alat tulis kantor;</li> <li>3. Fasilitas untuk kaum difabel;</li> <li>4. Komputer;</li> <li>5. Meja dan kursi;</li> <li>6. Papan informasi;</li> <li>7. Pesawat telepon;</li> <li>8. Printer;</li> <li>9. Jaringan internet;</li> <li>10. Kamera CCTV;</li> <li>11. Alat pemadam kebakaran.</li> </ol>
3.	Kompetensi pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Memiliki kemampuan berkomunikasi yang baik;</li> <li>2. Memiliki pengetahuan perpajakan yang baik;</li> <li>3. Bersikap ramah, sopan dan berperilaku baik;</li> <li>4. Berpenampilan bersih dan rapi.</li> </ol>
4.	Pengawasan internal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dilakukan secara berjenjang hingga di tingkat pengawasan jabatan Pimpinan Tinggi Madya terkait;</li> <li>2. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah dan pengawasan fungsional oleh inspektorat;</li> </ol>

		3. Dilakukan secara berkelanjutan.
5.	Jumlah pelaksana	Jumlah pelaksana pelayanan minimal terdiri dari: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 1 (satu) Koordinator Harian;</li> <li>2. 1 (satu) Petugas <i>Help Desk</i>;</li> <li>3. 1 (satu) Petugas Loker TPT;</li> <li>4. 1 (satu) Petugas <i>Back Office</i>.</li> </ol>
6.	Jaminan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pelayanan diberikan dengan berpedoman pada SOP dan/atau ketentuan yang berlaku;</li> <li>2. Maklumat Pelayanan yang berisi komitmen dipublikasikan untuk memberikan pelayanan sesuai ketentuan;</li> <li>3. Standar pelayanan dipastikan untuk diterapkan dengan baik.</li> </ol>
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Data Wajib Pajak dijamin kerahasiaannya sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku;</li> <li>2. Pelayanan diberikan oleh petugas yang berwenang sesuai ketentuan;</li> <li>3. Dokumen Wajib Pajak disimpan dalam ruang berkas yang aman;</li> <li>4. Keselamatan semua pihak terkait kegiatan pelayanan menjadi tanggung jawab DJP selama berada di lingkungan kantor.</li> </ol>
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Evaluasi pemberian pelayanan dilakukan secara rutin melalui survei kepuasan pelayanan minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun.</li> <li>2. Evaluasi kinerja pelaksana dilakukan secara rutin melalui Kontrak Kinerja dan Dialog Kinerja Individu.</li> </ol>

## 11. CETAK ULANG KODE AKTIVASI

a) Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan meliputi:

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Surat permohonan cetak ulang kode aktivasi;</li><li>2. Fotokopi surat keterangan kehilangan dari kepolisian;</li><li>3. Fotokopi bukti penerimaan surat dari KPP atas surat permohonan kode aktivasi dan password.</li></ol>
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<p>Layanan ini diberikan kepada Pengusaha Kena Pajak (PKP) yang mengajukan permohonan cetak ulang Kode Aktivasi.</p> <p>Pihak Yang Mengajukan Permohonan: Wajib Pajak Pengusaha Kena Pajak.</p> <p>Cara Pengajuan: PKP mengajukan permohonan secara tertulis ke KPP tempat PKP dikukuhkan.</p> <p>Contoh Formulir dan Lampiran Yang Digunakan: Formulir Permohonan Cetak Ulang Kode Aktivasi.</p>
3.	Jangka waktu penyelesaian	Paling lama 3 (tiga) hari kerja sejak permohonan diterima secara lengkap.
4.	Biaya/tarif	Tidak ada biaya/tarif.
5.	Produk pelayanan	Surat Pemberitahuan Kode Aktivasi/Penolakan Permohonan Kode Aktivasi.
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<p>Segala jenis pengaduan layanan dapat disampaikan melalui saluran resmi pengaduan:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Telepon: (021) 134; 1500200</li><li>2. Faksimile: (021) 5251245</li><li>3. Email: <a href="mailto:pengaduan.itjen@kemenkeu.go.id">pengaduan.itjen@kemenkeu.go.id</a>; <a href="mailto:pengaduan@pajak.go.id">pengaduan@pajak.go.id</a></li><li>4. Twitter: @kring_pajak</li><li>5. Website: <a href="http://www.lapor.go.id">www.lapor.go.id</a>; <a href="http://www.wise.kemenkeu.go.id">www.wise.kemenkeu.go.id</a>; <a href="http://www.pengaduan.pajak.go.id">www.pengaduan.pajak.go.id</a></li><li>6. Chat pajak: <a href="http://www.pajak.go.id">www.pajak.go.id</a></li><li>7. Surat atau datang langsung ke Direktorat Penyuluhan, Pelayanan dan Hubungan Masyarakat atau unit kerja lainnya.</li></ol>

b) Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi meliputi:

No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar hukum	Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-04/PJ/2020 tentang Petunjuk Teknis Pelaksanaan Administrasi NPWP, Sertifikat Elektronik, dan Pengukuhan PKP.
2.	Sarana, prasarana dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pendingin ruangan;</li> <li>2. Alat tulis kantor;</li> <li>3. Fasilitas untuk kaum difabel;</li> <li>4. Komputer;</li> <li>5. Meja dan kursi;</li> <li>6. Papan informasi;</li> <li>7. Pesawat telepon;</li> <li>8. Printer;</li> <li>9. Jaringan internet;</li> <li>10. Kamera CCTV;</li> <li>11. Alat pemadam kebakaran.</li> </ol>
3.	Kompetensi pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Memiliki kemampuan berkomunikasi yang baik;</li> <li>2. Memiliki pengetahuan perpajakan yang baik;</li> <li>3. Bersikap ramah, sopan dan berperilaku baik;</li> <li>4. Berpenampilan bersih dan rapi.</li> </ol>
4.	Pengawasan internal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dilakukan secara berjenjang hingga di tingkat pengawasan jabatan Pimpinan Tinggi Madya terkait;</li> <li>2. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah dan pengawasan fungsional oleh inspektorat;</li> <li>3. Dilakukan secara berkelanjutan.</li> </ol>
5.	Jumlah pelaksana	<p>Jumlah pelaksana pelayanan minimal terdiri dari:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 1 (satu) Koordinator Harian;</li> <li>2. 1 (satu) Petugas <i>Help Desk</i>;</li> <li>3. 1 (satu) Petugas Loker TPT;</li> <li>4. 1 (satu) Petugas <i>Back Office</i>.</li> </ol>
6.	Jaminan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pelayanan diberikan dengan berpedoman pada SOP dan/atau ketentuan yang berlaku;</li> <li>2. Maklumat Pelayanan yang berisi komitmen dipublikasikan untuk memberikan pelayanan sesuai ketentuan;</li> <li>3. Standar pelayanan dipastikan untuk diterapkan dengan baik.</li> </ol>
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Data Wajib Pajak dijamin kerahasiaannya sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku;</li> <li>2. Pelayanan diberikan oleh petugas yang berwenang sesuai ketentuan;</li> </ol>

		<ol style="list-style-type: none"> <li>3. Dokumen Wajib Pajak disimpan dalam ruang berkas yang aman;</li> <li>4. Keselamatan semua pihak terkait kegiatan pelayanan menjadi tanggung jawab DJP selama berada di lingkungan kantor.</li> </ol>
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Evaluasi pemberian pelayanan dilakukan secara rutin melalui survei kepuasan pelayanan minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun.</li> <li>2. Evaluasi kinerja pelaksana dilakukan secara rutin melalui Kontrak Kinerja dan Dialog Kinerja Individu.</li> </ol>

## 12. AKTIVASI SERTIFIKAT ELEKTRONIK

- a) Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan meliputi:

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan pelayanan	<p>Permintaan Sertifikat Elektronik secara elektronik dilakukan dengan ketentuan sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>Wajib Pajak mengisi Formulir Permintaan Sertifikat Elektronik dan mempersiapkan <i>passphrase</i>; dan</li><li>Wajib Pajak melakukan kegiatan untuk verifikasi dan autentikasi identitas.</li></ol> <p>Dalam hal saluran elektronik belum tersedia, Wajib Pajak orang pribadi dan Wajib Pajak Warisan Belum Terbagi dapat mengajukan permintaan Sertifikat Elektronik secara tertulis, dengan mengisi, menandatangani, dan menyampaikan Formulir Permintaan Sertifikat Elektronik, serta:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>menunjukkan asli dan menyerahkan fotokopi dokumen identitas diri berupa:<ol style="list-style-type: none"><li>KTP, bagi Warga Negara Indonesia; atau</li><li>paspor dan Kartu Izin Tinggal Terbatas (KITAS) atau Kartu Izin Tinggal Tetap (KITAP), dalam hal Wajib Pajak merupakan Warga Negara Asing;</li><li>Kartu NPWP atau SKT; dan</li></ol></li><li>menyerahkan asli surat penunjukan dari Wajib Pajak orang pribadi dengan kondisi tertentu.</li></ol> <p>Dalam hal saluran elektronik belum tersedia, permintaan Sertifikat Elektronik secara tertulis oleh Wajib Pajak Badan dilakukan dengan mengisi, menandatangani, dan menyampaikan Formulir Permintaan Sertifikat Elektronik dan menunjukkan asli serta menyerahkan fotokopi dokumen berupa:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>dokumen identitas diri salah satu pengurus sebagaimana dimaksud pada huruf a, meliputi:<ol style="list-style-type: none"><li>bagi Warga Negara Indonesia, yaitu fotokopi KTP dan fotokopi Kartu NPWP;</li><li>bagi Warga Negara Asing, yaitu:<ol style="list-style-type: none"><li>fotokopi paspor; dan</li><li>fotokopi Kartu NPWP, dalam hal telah terdaftar sebagai Wajib Pajak;</li></ol></li></ol></li><li>dokumen pendirian badan usaha, meliputi:<ol style="list-style-type: none"><li>akta pendirian atau dokumen pendirian dan perubahannya, bagi Wajib Pajak Badan selain bentuk usaha tetap; atau</li></ol></li></ol>

		<p>b) surat keterangan penunjukan dari kantor pusat, bagi bentuk usaha tetap; dan</p> <p>3. SPT Tahunan Pajak Penghasilan seluruh anggota Kerja Sama Operasi (<i>Joint Operation</i>) untuk tahun pajak terakhir yang jangka waktu penyampaiannya telah jatuh tempo pada saat pengajuan permintaan Sertifikat Elektronik, bagi Wajib Pajak Badan bentuk Kerja Sama Operasi (<i>Joint Operation</i>).</p> <p>Dalam hal saluran elektronik belum tersedia, permintaan Sertifikat Elektronik secara tertulis oleh Instansi Pemerintah dilakukan dengan mengisi, menandatangani, dan menyampaikan Formulir Permintaan Sertifikat Elektronik dan menunjukkan asli serta menyerahkan fotokopi dokumen berupa:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. penunjukan sebagai: <ol style="list-style-type: none"> <li>a) kepala Instansi Pemerintah Pusat, kuasa pengguna anggaran, atau pejabat yang melaksanakan fungsi tata usaha keuangan pada Instansi Pemerintah Pusat, untuk Instansi Pemerintah Pusat;</li> <li>b) kepala Instansi Pemerintah Daerah atau pejabat yang melaksanakan fungsi tata usaha keuangan pada satuan kerja perangkat daerah, untuk Instansi Pemerintah Daerah; atau</li> <li>c) kepala desa atau perangkat desa yang melaksanakan pengelolaan keuangan desa berdasarkan keputusan kepala desa, untuk Instansi Pemerintah Desa;</li> </ol> </li> <li>2. dokumen identitas diri orang pribadi yang ditunjuk sebagaimana dimaksud pada angka 1; dan</li> <li>3. fotokopi NPWP orang pribadi yang ditunjuk sebagaimana dimaksud pada angka 1.</li> </ol>
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<p>Wajib Pajak dapat mengajukan permintaan Sertifikat Elektronik secara:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. elektronik atau tertulis ke KPP tempat Wajib Pajak terdaftar atau KP2KP yang wilayah kerjanya meliputi tempat tinggal Wajib Pajak, bagi Wajib Pajak orang pribadi dan Wajib Pajak Warisan Belum Terbagi; atau</li> <li>2. elektronik atau tertulis ke KPP tempat Wajib Pajak terdaftar atau KP2KP yang wilayah kerjanya meliputi</li> </ol>

		<p>tempat kedudukan Wajib Pajak, bagi Wajib Pajak Badan dan Instansi Pemerintah.</p> <p><b>Pihak Yang Mengajukan Permohonan:</b>  Permintaan Sertifikat Elektronik dilakukan oleh:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. orang pribadi yang bersangkutan, bagi Wajib Pajak orang pribadi, kecuali kondisi tertentu dapat diwakili oleh pihak lain;</li> <li>2. wakil Wajib Pajak Warisan Belum Terbagi, bagi Wajib Pajak Warisan Belum Terbagi;</li> <li>3. salah satu pengurus yang ditunjuk untuk mewakili Badan dalam rangka melaksanakan hak dan kewajiban perpajakan, untuk Wajib Pajak Badan dengan status pusat;</li> <li>4. pimpinan cabang Wajib Pajak Badan atau pengurus cabang lainnya, untuk Wajib Pajak Badan dengan status cabang;</li> <li>5. kepala Instansi Pemerintah Pusat, kuasa pengguna anggaran, atau pejabat yang melaksanakan fungsi tata usaha keuangan pada Instansi Pemerintah Pusat, untuk Instansi Pemerintah Pusat;</li> <li>6. kepala Instansi Pemerintah Daerah atau pejabat yang melaksanakan fungsi tata usaha keuangan pada satuan kerja perangkat daerah, untuk Instansi Pemerintah Daerah;</li> <li>7. kepala desa atau perangkat desa yang melaksanakan pengelolaan keuangan desa berdasarkan keputusan kepala desa, untuk Instansi Pemerintah Desa.</li> </ol> <p><b>Cara Pengajuan:</b>  Permintaan Sertifikat Elektronik dapat diajukan:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. bersamaan dengan permohonan pendaftaran NPWP; atau</li> <li>2. secara terpisah setelah Wajib Pajak memperoleh NPWP.</li> </ol> <p><b>Syarat/Kriteria Pengajuan Permohonan:</b>  Pengusaha Kena Pajak yang telah menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan Pajak Penghasilan Tahun Pajak terakhir.</p> <p><b>Contoh Formulir dan Lampiran Yang Digunakan:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Formulir Permintaan Sertifikat Elektronik (Lampiran PER-04/PJ/2020).</li> <li>2. Dokumen persyaratan.</li> </ol>
3.	Jangka waktu penyelesaian	Sertifikat Elektronik dan Bukti Penerbitan Sertifikat Elektronik diterbitkan paling lama 1 (satu) hari kerja

		terhitung setelah permohonan diterima lengkap serta dilakukan pengujian verifikasi dan autentikasi.
4.	Biaya/tarif	Tidak ada biaya/tarif.
5.	Produk pelayanan	1. Sertifikat Elektronik; 2. Bukti Penerbitan Sertifikat Elektronik.
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	Segala jenis pengaduan layanan dapat disampaikan melalui saluran resmi pengaduan: 1. Telepon: (021) 134; 1500200 2. Faksimile: (021) 5251245 3. Email: <a href="mailto:pengaduan.itjen@kemenkeu.go.id">pengaduan.itjen@kemenkeu.go.id</a> ; <a href="mailto:pengaduan@pajak.go.id">pengaduan@pajak.go.id</a> 4. Twitter: @kring_pajak 5. Website: <a href="http://www.lapor.go.id">www.lapor.go.id</a> ; <a href="http://www.wise.kemenkeu.go.id">www.wise.kemenkeu.go.id</a> ; <a href="http://www.pengaduan.pajak.go.id">www.pengaduan.pajak.go.id</a> 6. Chat pajak: <a href="http://www.pajak.go.id">www.pajak.go.id</a> 7. Surat atau datang langsung ke Direktorat Penyuluhan, Pelayanan dan Hubungan Masyarakat atau unit kerja lainnya.

b) Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi meliputi:

No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar hukum	Peraturan Direktorat Jenderal Pajak Nomor PER-04/PJ/2020 tentang Petunjuk Teknis Pelaksanaan Administrasi NPWP, Sertifikat Elektronik, dan Pengukuhan PKP.
2.	Sarana, prasarana dan/atau fasilitas	1. Pendingin ruangan; 2. Alat tulis kantor; 3. Fasilitas untuk kaum difabel; 4. Komputer; 5. Meja dan kursi; 6. Papan informasi; 7. Pesawat telepon; 8. Printer; 9. Jaringan internet; 10. Kamera CCTV; 11. Alat pemadam kebakaran.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Memiliki kemampuan berkomunikasi yang baik; 2. Memiliki pengetahuan perpajakan yang baik; 3. Bersikap ramah, sopan dan berperilaku baik; 4. Berpenampilan bersih dan rapi.
4.	Pengawasan internal	1. Dilakukan secara berjenjang hingga di tingkat pengawasan jabatan Pimpinan Tinggi Madya terkait;

		<ol style="list-style-type: none"> <li>2. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah dan pengawasan fungsional oleh inspektorat;</li> <li>3. Dilakukan secara berkelanjutan.</li> </ol>
5.	Jumlah pelaksana	<p>Jumlah pelaksana pelayanan minimal terdiri dari:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 1 (satu) Koordinator Harian;</li> <li>2. 1 (satu) Petugas <i>Help Desk</i>;</li> <li>3. 1 (satu) Petugas Loker TPT;</li> <li>4. 1 (satu) Petugas <i>Back Office</i>.</li> </ol>
6.	Jaminan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pelayanan diberikan dengan berpedoman pada SOP dan/atau ketentuan yang berlaku;</li> <li>2. Maklumat Pelayanan yang berisi komitmen dipublikasikan untuk memberikan pelayanan sesuai ketentuan;</li> <li>3. Standar pelayanan dipastikan untuk diterapkan dengan baik.</li> </ol>
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Data Wajib Pajak dijamin kerahasiaannya sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku;</li> <li>2. Pelayanan diberikan oleh petugas yang berwenang sesuai ketentuan;</li> <li>3. Dokumen Wajib Pajak disimpan dalam ruang berkas yang aman;</li> <li>4. Keselamatan semua pihak terkait kegiatan pelayanan menjadi tanggung jawab DJP selama berada di lingkungan kantor.</li> </ol>
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Evaluasi pemberian pelayanan dilakukan secara rutin melalui survei kepuasan pelayanan minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun.</li> <li>2. Evaluasi kinerja pelaksana dilakukan secara rutin melalui Kontrak Kinerja dan Dialog Kinerja Individu.</li> </ol>

### 13. PENCABUTAN PENGUKUHAN PKP

- a) Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan meliputi:

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan pelayanan	Dokumen yang disyaratkan meliputi dokumen pendukung yang menunjukkan bahwa PKP sudah tidak lagi memenuhi persyaratan sebagai PKP.
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<p>Layanan ini diberikan kepada Pengusaha Kena Pajak (PKP) yang sudah tidak memenuhi ketentuan sebagai PKP sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan di bidang Pajak Pertambahan Nilai, berdasarkan permohonan PKP atau secara jabatan.</p> <p>Pihak Yang Mengajukan Permohonan:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Pengusaha Kena Pajak (PKP);</li><li>2. Keluarga sedarah atau semenda, dalam hal PKP orang pribadi telah meninggal dunia dan tidak meninggalkan warisan.</li></ol> <p>Cara Pengajuan:</p> <p>PKP menyampaikan permohonan pencabutan pengukuhan PKP secara elektronik atau tertulis. Dalam hal permohonan disampaikan secara tertulis, permohonan dapat disampaikan:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. secara langsung ke KPP atau KP2KP tempat PKP diadministrasikan; atau</li><li>2. melalui pos, perusahaan jasa ekspedisi atau jasa kurir dengan bukti pengiriman surat, ke KPP tempat PKP diadministrasikan.</li></ol> <p>Syarat/Kriteria Pengajuan Permohonan:</p> <p>Pencabutan pengukuhan Pengusaha Kena Pajak (PKP) dapat dilakukan berdasarkan permohonan dan secara jabatan. Permohonan pencabutan pengukuhan PKP dibuat secara elektronik atau tertulis, dilampiri dengan dokumen pendukung yang menunjukkan ketentuan sebagai PKP tidak lagi dipenuhi. Dalam hal PKP orang pribadi telah meninggal dunia dan tidak meninggalkan warisan, permohonan pencabutan PKP diajukan oleh keluarga sedarah atau semenda.</p> <p>Pencabutan pengukuhan PKP secara jabatan dilakukan berdasarkan hasil Pemeriksaan dan hasil penelitian administrasi. Pencabutan pengukuhan PKP secara jabatan berdasarkan hasil penelitian administrasi terhadap:</p>

		<ol style="list-style-type: none"> <li>1. PKP dengan status Wajib Pajak Non Efektif;</li> <li>2. PKP yang tempat terutangnya PPN telah dipusatkan di tempat lain;</li> <li>3. PKP menyalahgunakan atau menggunakan tanpa hak pengukuhan PKP yang telah mendapatkan putusan pengadilan yang berkekuatan hukum tetap</li> <li>4. PKP yang berdasarkan hasil penelitian lapangan dalam rangka tindak lanjut pemindahan alamat tempat tinggal, tempat kedudukan, dan/ atau tempat kegiatan usaha ke wilayah kerja KPP lainnya tidak sesuai dengan informasi yang tercantum dalam dokumen yang disyaratkan pada permohonan saat pemindahan dengan keadaan yang sebenarnya;</li> <li>5. PKP yang telah dilakukan penonaktifan sementara akun PKP dan tidak menyampaikan klarifikasi;</li> <li>6. PKP yang telah dilakukan penonaktifan sementara akun PKP dan menyampaikan klarifikasi, namun ditolak;</li> <li>7. PKP yang berdasarkan hasil penelitian lapangan dalam rangka aktivasi akun PKP tidak memenuhi ketentuan yaitu tidak terdapat kesesuaian informasi;</li> <li>8. PKP yang tidak menyampaikan permintaan aktivasi akun PKP dalam jangka waktu 3 (tiga) bulan;</li> <li>9. PKP orang pribadi yang telah meninggal dunia dan tidak meninggalkan warisan; dan/atau</li> <li>10. PKP bentuk usaha tetap yang telah menghentikan kegiatan usaha di Indonesia.</li> </ol> <p>Formulir dan Lampiran Yang Digunakan: Formulir Pencabutan Pengukuhan PKP.</p>
3.	Jangka waktu penyelesaian	Paling lama 6 (enam) bulan sejak tanggal permohonan Wajib Pajak diterima secara lengkap. Apabila jangka waktu sebagaimana dimaksud telah terlampaui dan Kepala KPP tidak menerbitkan keputusan, permohonan Wajib Pajak dianggap dikabulkan dan Kepala KPP menerbitkan Surat Pencabutan Pengukuhan Pengusaha Kena Pajak dalam jangka waktu paling lama 1 (satu) bulan setelah jangka waktu berakhir.
4.	Biaya/tarif	Tidak ada biaya/tarif.
5.	Produk pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Surat Pencabutan Pengukuhan PKP dan Berita Acara Pencabutan Pengukuhan PKP; atau</li> <li>2. Surat Penolakan Pencabutan Pengukuhan PKP.</li> </ol>
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<p>Segala jenis pengaduan layanan dapat disampaikan melalui saluran resmi pengaduan:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Telepon: (021) 134; 1500200</li> <li>2. Faksimile: (021) 5251245</li> </ol>

		<p>3. Email: <a href="mailto:pengaduan.itjen@kemenkeu.go.id">pengaduan.itjen@kemenkeu.go.id</a>; <a href="mailto:pengaduan@pajak.go.id">pengaduan@pajak.go.id</a></p> <p>4. Twitter: @kring_pajak</p> <p>5. Website: <a href="http://www.lapor.go.id">www.lapor.go.id</a>; <a href="http://www.wise.kemenkeu.go.id">www.wise.kemenkeu.go.id</a>; <a href="http://www.pengaduan.pajak.go.id">www.pengaduan.pajak.go.id</a></p> <p>6. Chat pajak: <a href="http://www.pajak.go.id">www.pajak.go.id</a></p> <p>7. Surat atau datang langsung ke Direktorat Penyuluhan, Pelayanan dan Hubungan Masyarakat atau unit kerja lainnya.</p>
--	--	--

b) Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi meliputi:

No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar hukum	<p>1. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 147/PMK.03/2017 tentang Tata Cara Pendaftaran Wajib Pajak dan Penghapusan Nomor Pokok Wajib Pajak serta Pengukuhan dan Pencabutan Pengukuhan Pengusaha Kena Pajak;</p> <p>2. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 231/PMK.03/2019 tentang Tata Cara Pendaftaran dan Penghapusan Nomor Pokok Wajib Pajak, Pengukuhan dan Pencabutan Pengukuhan Pengusaha Kena Pajak, serta Pemotongan dan/atau Pemungutan, Penyetoran, dan Pelaporan Pajak bagi Instansi Pemerintah;</p> <p>3. Peraturan Direktorat Jenderal Pajak Nomor PER-04/PJ/2020 tentang Petunjuk Teknis Pelaksanaan Administrasi NPWP, Sertifikat Elektronik, dan Pengukuhan PKP.</p>
2.	Sarana, prasarana dan/atau fasilitas	<p>1. Pendingin ruangan;</p> <p>2. Alat tulis kantor;</p> <p>3. Fasilitas untuk kaum difabel;</p> <p>4. Komputer;</p> <p>5. Meja dan kursi;</p> <p>6. Papan informasi;</p> <p>7. Pesawat telepon;</p> <p>8. Printer;</p> <p>9. Jaringan internet;</p> <p>10. Kamera CCTV;</p> <p>11. Alat pemadam kebakaran.</p>
3.	Kompetensi pelaksana	<p>1. Memiliki kemampuan berkomunikasi yang baik;</p> <p>2. Memiliki pengetahuan perpajakan yang baik;</p> <p>3. Bersikap ramah, sopan dan berperilaku baik;</p> <p>4. Berpenampilan bersih dan rapi.</p>

4.	Pengawasan internal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dilakukan secara berjenjang hingga di tingkat pengawasan jabatan Pimpinan Tinggi Madya terkait;</li> <li>2. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah dan pengawasan fungsional oleh inspektorat;</li> <li>3. Dilakukan secara berkelanjutan.</li> </ol>
5.	Jumlah pelaksana	<p>Jumlah pelaksana pelayanan minimal terdiri dari:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 1 (satu) Koordinator Harian;</li> <li>2. 1 (satu) Petugas <i>Help Desk</i>;</li> <li>3. 1 (satu) Petugas Loker TPT;</li> <li>4. 1 (satu) Petugas <i>Back Office</i>.</li> </ol>
6.	Jaminan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pelayanan diberikan dengan berpedoman pada SOP dan/atau ketentuan yang berlaku;</li> <li>2. Maklumat Pelayanan yang berisi komitmen dipublikasikan untuk memberikan pelayanan sesuai ketentuan;</li> <li>3. Standar pelayanan dipastikan untuk diterapkan dengan baik.</li> </ol>
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Data Wajib Pajak dijamin kerahasiaannya sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku;</li> <li>2. Pelayanan diberikan oleh petugas yang berwenang sesuai ketentuan;</li> <li>3. Dokumen Wajib Pajak disimpan dalam ruang berkas yang aman;</li> <li>4. Keselamatan semua pihak terkait kegiatan pelayanan menjadi tanggung jawab DJP selama berada di lingkungan kantor.</li> </ol>
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Evaluasi pemberian pelayanan dilakukan secara rutin melalui survei kepuasan pelayanan minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun.</li> <li>2. Evaluasi kinerja pelaksana dilakukan secara rutin melalui Kontrak Kinerja dan Dialog Kinerja Individu.</li> </ol>

#### 14. PEMBAYARAN DAN PENYETORAN PAJAK

a) Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan meliputi:

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Data setoran.</li><li>2. Surat Setoran Pajak (SSP), dalam hal pembuatan Kode Billing dilakukan melalui asistensi petugas Bank/Pos Persepsi.</li></ol>
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<p>Layanan ini terbatas pada pemberian Kode Billing sebagai sarana pembayaran dan penyetoran pajak.</p> <p>Pihak Yang Mengajukan Permohonan : Wajib Pajak yang memiliki kewajiban melakukan pembayaran dan/atau penyetoran pajak.</p> <p>Cara Pengajuan :</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Kode Billing, dapat diperoleh Wajib Pajak, melalui:<ol style="list-style-type: none"><li>a. layanan mandiri (self-service), dilakukan oleh Wajib Pajak dengan mengakses:<ol style="list-style-type: none"><li>1) aplikasi billing DJP; atau</li><li>2) layanan, produk, aplikasi, atau sistem penerbitan Kode Billing yang terhubung dengan Sistem Billing Direktorat Jenderal Pajak yang disediakan, oleh Bank/Pos Persepsi dan pihak lain yang ditunjuk oleh Direktur Jenderal Pajak, meliputi perusahaan Application Service Provider dan Perusahaan Telekomunikasi. pembuatan kode billing melalui layanan mandiri, dapat diberikan melalui asistensi oleh:<ol style="list-style-type: none"><li>a) pegawai Direktorat Jenderal Pajak sesuai dengan penugasannya;</li><li>b) petugas Bank/Pos Persepsi; atau</li><li>c) pengguna (user) tertentu yang mendapatkan persetujuan dari Direktur Jenderal Pajak.</li></ol></li><li>b. penerbitan secara jabatan (official-service) oleh Direktorat Jenderal Pajak dalam hal terbit surat ketetapan pajak, Surat Tagihan Pajak, SPPT PBB, STP PBB, atau SKP PBB yang mengakibatkan kurang bayar.</li></ol></li><li>2. Wajib Pajak melakukan transaksi pembayaran atau penyetoran pajak dapat dilakukan melalui:<ol style="list-style-type: none"><li>a. teller Bank/Pos Persepsi;</li><li>b. Anjungan Tunai Mandiri (ATM);</li><li>c. internet banking;</li></ol></li></ol></li></ol>

		<p>d. mobile banking;  e. EDC; atau  f. sarana lainnya.</p>
3.	Jangka waktu penyelesaian	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. PPh Pasal 4 ayat (2) yang dipotong oleh Pemotong Pajak Penghasilan harus disetor paling lama tanggal 10 (sepuluh) bulan berikutnya setelah Masa Pajak berakhir, kecuali ditetapkan lain oleh Menteri Keuangan;</li> <li>2. PPh Pasal 4 ayat (2) yang harus dibayar sendiri oleh Wajib Pajak harus disetor paling lama tanggal 15 (lima belas) bulan berikutnya setelah Masa Pajak berakhir, kecuali ditetapkan lain oleh Menteri Keuangan;</li> <li>3. PPh Pasal 4 ayat (2) atas penghasilan dari pengalihan hak atas tanah dan/atau bangunan yang dipotong/dipungut atau yang harus dibayar sendiri oleh Wajib Pajak, harus disetor sebelum akta, keputusan, perjanjian, kesepakatan atau risalah lelang atas pengalihan hak atas tanah dan/atau bangunan ditandatangani oleh pejabat yang berwenang;</li> <li>4. PPh Pasal 4 ayat (2) atas penghasilan yang diterima atau diperoleh orang pribadi atau badan dari transaksi penjualan saham di bursa efek yang dipotong oleh penyelenggaraan bursa efek harus disetor selambat-lambatnya tanggal 20 (dua puluh) setiap bulan atas transaksi penjualan saham yang dilakukan dalam bulan sebelumnya;</li> <li>5. PPh Pasal 4 ayat (2) atas penghasilan yang diterima atau diperoleh orang pribadi atau badan dari transaksi penjualan saham di bursa efek terhadap pemilik saham pendiri harus disetor oleh emiten atas nama pemilik saham pendiri selambat-lambatnya: <ol style="list-style-type: none"> <li>a. 6 (enam) bulan setelah tanggal 29 Mei 1997, apabila saham perusahaan telah diperdagangkan di bursa efek sebelum tanggal tersebut;</li> <li>b. 1 (satu) bulan setelah saham tersebut diperdagangkan di bursa efek, apabila saham perusahaan baru diperdagangkan di bursa efek pada atau setelah tanggal 29 Mei 1997 tanggal;</li> </ol> </li> <li>6. PPh Pasal 15 yang dipotong oleh Pemotong PPh harus disetor paling lama tanggal 10 (sepuluh) bulan berikutnya setelah Masa Pajak berakhir;</li> </ol>

7. PPh Pasal 15 yang harus dibayar sendiri harus disetor paling lama tanggal 15 (lima belas) bulan berikutnya setelah Masa Pajak berakhir;
8. PPh Pasal 21 yang dipotong oleh Pemotong PPh harus disetor paling lama tanggal 10 (sepuluh) bulan berikutnya setelah Masa Pajak berakhir;
9. PPh Pasal 22 yang pemungutannya dilakukan oleh kuasa pengguna anggaran atau pejabat penanda tangan Surat Perintah Membayar sebagai Pemungut PPh Pasal 22, harus disetor pada hari yang sama dengan pelaksanaan pembayaran kepada Pengusaha Kena Pajak rekanan pemerintah melalui Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara;
10. PPh Pasal 22 yang dipungut oleh Bendahara Pengeluaran, harus disetor paling lama 7 (tujuh) hari setelah tanggal pelaksanaan pembayaran atas penyerahan barang yang dibiayai dari belanja Negara atau belanja Daerah, dengan menggunakan Surat Setoran Pajak atas nama rekanan dan ditandatangani oleh bendahara;
11. PPh Pasal 22 yang pemungutannya dilakukan oleh Wajib Pajak badan tertentu sebagai Pemungut Pajak harus disetor paling lama tanggal 10 (sepuluh) bulan berikutnya setelah Masa Pajak berakhir;
12. PPh Pasal 22, PPN atau PPN dan PPnBM atas impor harus dilunasi bersamaan dengan saat pembayaran Bea Masuk dan dalam hal Bea Masuk ditunda atau dibebaskan, PPh Pasal 22, PPN atau PPN dan PPnBM atas impor harus dilunasi pada saat penyelesaian dokumen pemberitahuan pabean impor;
13. PPh Pasal 22, PPN atau PPN dan PPnBM atas impor yang dipungut oleh Direktorat Jenderal Bea dan Cukai, harus disetor dalam jangka waktu 1 (satu) hari kerja setelah dilakukan pemungutan pajak;
14. PPh Pasal 23 dan PPh Pasal 26 yang dipotong oleh Pemotong PPh harus disetor paling lama tanggal 10 (sepuluh) bulan berikutnya setelah Masa Pajak berakhir;
15. PPh Pasal 25 harus dibayar paling lama tanggal 15 (lima belas) bulan berikutnya setelah Masa Pajak berakhir;
16. PPN atau PPN dan PPnBM yang terutang dalam satu Masa Pajak harus disetor paling lama akhir bulan berikutnya setelah Masa Pajak berakhir

dan sebelum Surat Pemberitahuan Masa PPN disampaikan;

17. PPN yang terutang atas pemanfaatan Barang Kena Pajak tidak berwujud dan/atau Jasa Kena Pajak dari luar Daerah Pabean harus disetor oleh orang pribadi atau badan yang memanfaatkan Barang Kena Pajak tidak berwujud dan/atau Jasa Kena Pajak dari luar Daerah Pabean, paling lama tanggal 15 (lima belas) bulan berikutnya setelah saat terutangnya pajak;
18. PPN yang terutang atas kegiatan membangun sendiri harus disetor oleh orang pribadi atau badan yang melakukan kegiatan membangun sendiri paling lama tanggal 15 (lima belas) bulan berikutnya setelah Masa Pajak berakhir;
19. PPN atau PPN dan PPnBM yang pemungutannya dilakukan oleh Pejabat Penandatangan Surat Perintah Membayar sebagai Pemungut PPN, harus disetor pada hari yang sama dengan pelaksanaan pembayaran kepada Pengusaha Kena Pajak Rekanan Pemerintah melalui Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara;
20. PPN atau PPN dan PPnBM yang dipungut oleh Bendahara Pengeluaran sebagai Pemungut PPN, harus disetor paling lama 7 (tujuh) hari setelah tanggal pelaksanaan pembayaran kepada Pengusaha Kena Pajak Rekanan Pemerintah melalui Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara;
21. PPN atau PPN dan PPnBM yang pemungutannya dilakukan oleh Pemungut PPN yang ditunjuk selain Bendahara Pemerintah, harus disetor paling lama tanggal 15 (lima belas) bulan berikutnya setelah Masa Pajak berakhir;
22. PPh Pasal 25 bagi Wajib Pajak dengan kriteria tertentu sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 ayat (3b) Undang-Undang KUP yang melaporkan beberapa Masa Pajak dalam satu Surat Pemberitahuan Masa, harus dibayar paling lama pada akhir Masa Pajak terakhir;
23. Pembayaran masa selain PPh Pasal 25 bagi Wajib Pajak dengan kriteria tertentu harus dibayar paling lama sesuai dengan batas waktu untuk masing-masing jenis pajak;
24. Kekurangan pembayaran pajak yang terutang berdasarkan Surat Pemberitahuan Tahunan Pajak Penghasilan harus dibayar lunas sebelum Surat Pemberitahuan Tahunan Pajak

		<p>Penghasilan disampaikan tetapi tidak melebihi batas waktu penyampaian Surat Pemberitahuan Tahunan Pajak Penghasilan;</p> <ol style="list-style-type: none"><li>25. Bea Meterai harus dilunasi pada saat terutang Bea Meterai;</li><li>26. Pajak yang terutang berdasarkan Surat Pemberitahuan Pajak Terhutang harus dilunasi paling lama 6 (enam) bulan sejak tanggal diterimanya Surat Pemberitahuan Pajak Terhutang oleh Wajib Pajak;</li><li>27. Pajak yang terutang berdasarkan Surat Ketetapan Pajak PBB harus dilunasi paling lama 1 (satu) bulan sejak tanggal diterimanya Surat Ketetapan Pajak PBB oleh Wajib Pajak;</li><li>28. Pajak yang terutang berdasarkan Surat Tagihan Pajak PBB harus dilunasi paling lama 1 (satu) bulan sejak tanggal diterimanya Surat Tagihan Pajak PBB oleh Wajib Pajak;</li><li>29. Surat Tagihan Pajak, Surat Ketetapan Pajak Kurang Bayar, serta Surat Ketetapan Pajak Kurang Bayar Tambahan, dan Surat Keputusan Keberatan, Surat Keputusan Pembetulan, Putusan Banding, serta Putusan Peninjauan Kembali, yang menyebabkan jumlah pajak yang harus dibayar bertambah, harus dilunasi dalam jangka waktu 1 (satu) bulan sejak tanggal diterbitkan;</li><li>30. Dalam hal Wajib Pajak mengajukan keberatan atas Surat Ketetapan Pajak Kurang Bayar atau Surat Ketetapan Pajak Kurang Bayar Tambahan untuk Tahun Pajak 2008 dan sesudahnya, jangka waktu untuk jumlah pajak yang belum dibayar pada saat pengajuan keberatan sebesar pajak yang tidak disetujui dalam pembahasan akhir hasil pemeriksaan, tertanggung sampai dengan 1 (satu) bulan sejak tanggal penerbitan Surat Keputusan Keberatan;</li><li>31. Dikecualikan dari ketentuan, untuk jumlah pajak yang tidak disetujui dalam hasil pembahasan akhir hasil pemeriksaan baik Sebagian atau seluruhnya, tetapi tidak diajukan keberatan, harus dilunasi dalam jangka waktu 1 (satu) bulan sejak tanggal diterbitkan Surat Ketetapan Pajak Kurang Bayar atau Surat Ketetapan Pajak Kurang Bayar Tambahan untuk Tahun Pajak 2008 dan sesudahnya;</li><li>32. Dalam hal Wajib Pajak mengajukan banding atas Surat Keputusan Keberatan sehubungan dengan</li></ol>
--	--	--

		Surat Ketetapan Pajak Kurang Bayar atau Surat Ketetapan Pajak Kurang Bayar Tambahan untuk Tahun Pajak 2008 dan sesudahnya, jangka waktu tertangguh sampai dengan 1 (satu) bulan sejak tanggal penerbitan Putusan Banding.
4.	Biaya/tarif	Tidak ada biaya/tarif.
5.	Produk pelayanan	1. Kode <i>Billing</i> ; 2. Bukti setor berupa Surat Setoran Elektronik (SSE).
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	Segala jenis pengaduan layanan dapat disampaikan melalui saluran resmi pengaduan: 1. Telepon: (021) 134; 1500200 2. Faksimile: (021) 5251245 3. Email: <a href="mailto:pengaduan.itjen@kemenkeu.go.id">pengaduan.itjen@kemenkeu.go.id</a> ; <a href="mailto:pengaduan@pajak.go.id">pengaduan@pajak.go.id</a> 4. Twitter: @kring_pajak 5. Website: <a href="http://www.lapor.go.id">www.lapor.go.id</a> ; <a href="http://www.wise.kemenkeu.go.id">www.wise.kemenkeu.go.id</a> ; <a href="http://www.pengaduan.pajak.go.id">www.pengaduan.pajak.go.id</a> 6. Chat pajak: <a href="http://www.pajak.go.id">www.pajak.go.id</a> 7. Surat atau datang langsung ke Direktorat Penyuluhan, Pelayanan dan Hubungan Masyarakat atau unit kerja lainnya.

b) Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi meliputi:

No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar hukum	1. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 242/PMK.03/2014 tentang Tata Cara Pembayaran dan Penyetoran Pajak s.t.d.t.d. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 18/PMK.03/2021 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja di Bidang Pajak Penghasilan, Pajak Pertambahan Nilai dan Pajak Penjualan atas Barang Mewah, serta Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan; 2. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 225/PMK.05/2020 tentang Sistem Penerimaan Negara secara Elektronik; 3. Keputusan Menteri Keuangan Nomor 282/KMK.04/1997 tentang Pelaksanaan Pemungutan Pajak Penghasilan dari Transaksi Penjualan Saham di Bursa Efek; dan 4. Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor 11/PJ/2019 tentang Penyedia Jasa Aplikasi

		Perpajakan s.t.d.t.d. Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor 10/PJ/2020.
2.	Sarana, prasarana dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pendingin ruangan;</li> <li>2. Alat tulis kantor;</li> <li>3. Fasilitas untuk kaum difabel;</li> <li>4. Komputer;</li> <li>5. Meja dan kursi;</li> <li>6. Papan informasi;</li> <li>7. Pesawat telepon;</li> <li>8. Printer;</li> <li>9. Jaringan internet;</li> <li>10. Kamera CCTV;</li> <li>11. Alat pemadam kebakaran.</li> </ol>
3.	Kompetensi pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Memiliki kemampuan berkomunikasi yang baik;</li> <li>2. Memiliki pengetahuan perpajakan yang baik;</li> <li>3. Bersikap ramah, sopan dan berperilaku baik;</li> <li>4. Berpenampilan bersih dan rapi.</li> </ol>
4.	Pengawasan internal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dilakukan secara berjenjang hingga di tingkat pengawasan jabatan Pimpinan Tinggi Madya terkait;</li> <li>2. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah dan pengawasan fungsional oleh inspektorat;</li> <li>3. Dilakukan secara berkelanjutan.</li> </ol>
5.	Jumlah pelaksana	<p>Jumlah pelaksana pelayanan minimal terdiri dari:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 1 (satu) Koordinator Harian;</li> <li>2. 1 (satu) Petugas <i>Help Desk</i>;</li> <li>3. 1 (satu) Petugas Loker TPT;</li> <li>4. 1 (satu) Petugas <i>Back Office</i>.</li> </ol>
6.	Jaminan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pelayanan diberikan dengan berpedoman pada SOP dan/atau ketentuan yang berlaku;</li> <li>2. Maklumat Pelayanan yang berisi komitmen dipublikasikan untuk memberikan pelayanan sesuai ketentuan;</li> <li>3. Standar pelayanan dipastikan untuk diterapkan dengan baik.</li> </ol>
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Data Wajib Pajak dijamin kerahasiaannya sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku;</li> <li>2. Pelayanan diberikan oleh petugas yang berwenang sesuai ketentuan;</li> <li>3. Dokumen Wajib Pajak disimpan dalam ruang berkas yang aman;</li> <li>4. Keselamatan semua pihak terkait kegiatan pelayanan menjadi tanggung jawab DJP selama berada di lingkungan kantor.</li> </ol>

8.	Evaluasi kinerja pelaksana	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Evaluasi pemberian pelayanan dilakukan secara rutin melalui survei kepuasan pelayanan minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun.</li><li>2. Evaluasi kinerja pelaksana dilakukan secara rutin melalui Kontrak Kinerja dan Dialog Kinerja Individu.</li></ol>
----	----------------------------	--

## 15. PENGURANGAN ANGSURAN PPh PASAL 25

a) Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan meliputi:

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Surat permohonan pengurangan angsuran PPh Pasal 25; dan</li><li>2. Penghitungan besarnya PPh yang akan terutang berdasarkan perkiraan penghasilan yang akan diterima atau diperoleh dan besarnya PPh Pasal 25 untuk bulan-bulan yang tersisa dari tahun pajak yang bersangkutan.</li></ol>
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<p>Pihak Yang Mengajukan Permohonan: Wajib Pajak dalam hal-hal tertentu sesuai KEP-537/PJ/2000.</p> <p>Cara Pengajuan: Wajib Pajak mengajukan permohonan pengurangan angsuran PPh Pasal 25 kepada Kepala KPP tempat Wajib Pajak terdaftar.</p> <p>Syarat/Kriteria Pengajuan Permohonan:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Hal-hal tertentu adalah:<ol style="list-style-type: none"><li>a. Wajib Pajak berhak atas kompensasi kerugian;</li><li>b. Wajib Pajak memperoleh penghasilan tidak teratur;</li><li>c. Surat Pemberitahuan Tahunan Pajak Penghasilan tahun pajak yang lalu disampaikan setelah lewat batas waktu yang ditentukan;</li><li>d. Wajib Pajak diberikan perpanjangan jangka waktu penyampaian Surat Pemberitahuan Tahunan Pajak Penghasilan;</li><li>e. Wajib Pajak membetulkan sendiri Surat Pemberitahuan Tahunan Pajak Penghasilan yang mengakibatkan angsuran bulanan lebih besar dari angsuran bulanan sebelum pembetulan;</li><li>f. Terjadi perubahan keadaan usaha atau kegiatan Wajib Pajak.</li></ol></li><li>2. Apabila sesudah 3 (tiga) bulan atau lebih berlalunya suatu tahun pajak, Wajib Pajak dapat menunjukkan bahwa PPh yang akan terutang untuk tahun pajak tersebut kurang dari 75% (tujuh puluh lima persen) dari PPh yang terutang yang menjadi dasar penghitungan besarnya PPh Pasal 25, Wajib Pajak dapat mengajukan permohonan pengurangan besarnya PPh Pasal 25</li></ol>

		secara tertulis kepada Kepala KPP tempat Wajib Pajak terdaftar.
3.	Jangka waktu penyelesaian	Paling lama 1 (satu) bulan sejak permohonan dan lampiran diterima dengan lengkap.
4.	Biaya/tarif	Tidak ada biaya/tarif.
5.	Produk pelayanan	Surat Keputusan Angsuran Pajak Penghasilan Pasal 25.
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	Segala jenis pengaduan layanan dapat disampaikan melalui saluran resmi pengaduan: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Telepon: (021) 134; 1500200</li> <li>2. Faksimile: (021) 5251245</li> <li>3. Email: <a href="mailto:pengaduan.itjen@kemenkeu.go.id">pengaduan.itjen@kemenkeu.go.id</a>; <a href="mailto:pengaduan@pajak.go.id">pengaduan@pajak.go.id</a></li> <li>4. Twitter: @kring_pajak</li> <li>5. Website: <a href="http://www.lapor.go.id">www.lapor.go.id</a>; <a href="http://www.wise.kemenkeu.go.id">www.wise.kemenkeu.go.id</a>; <a href="http://www.pengaduan.pajak.go.id">www.pengaduan.pajak.go.id</a></li> <li>6. Chat pajak: <a href="http://www.pajak.go.id">www.pajak.go.id</a></li> <li>7. Surat atau datang langsung ke Direktorat Penyuluhan, Pelayanan dan Hubungan Masyarakat atau unit kerja lainnya.</li> </ol>

b) Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi meliputi:

No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar hukum	Keputusan Direktur Jenderal Pajak Nomor KEP-537/PJ./2000 tentang Penghitungan Besarnya Angsuran Pajak dalam Tahun Pajak Berjalan dalam Hal-Hal tertentu.
2.	Sarana, prasarana dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pendingin ruangan;</li> <li>2. Alat tulis kantor;</li> <li>3. Fasilitas untuk kaum difabel;</li> <li>4. Komputer;</li> <li>5. Meja dan kursi;</li> <li>6. Papan informasi;</li> <li>7. Pesawat telepon;</li> <li>8. Printer;</li> <li>9. Jaringan internet;</li> <li>10. Kamera CCTV;</li> <li>11. Alat pemadam kebakaran.</li> </ol>
3.	Kompetensi pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Memiliki kemampuan berkomunikasi yang baik;</li> <li>2. Memiliki pengetahuan perpajakan yang baik;</li> <li>3. Bersikap ramah, sopan dan berperilaku baik;</li> <li>4. Berpenampilan bersih dan rapi.</li> </ol>

4.	Pengawasan internal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dilakukan secara berjenjang hingga di tingkat pengawasan jabatan Pimpinan Tinggi Madya terkait;</li> <li>2. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah dan pengawasan fungsional oleh inspektorat;</li> <li>3. Dilakukan secara berkelanjutan.</li> </ol>
5.	Jumlah pelaksana	<p>Jumlah pelaksana pelayanan minimal terdiri dari:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 1 (satu) Koordinator Harian;</li> <li>2. 1 (satu) Petugas <i>Help Desk</i>;</li> <li>3. 1 (satu) Petugas Loker TPT;</li> <li>4. 1 (satu) Petugas <i>Back Office</i>.</li> </ol>
6.	Jaminan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pelayanan diberikan dengan berpedoman pada SOP dan/atau ketentuan yang berlaku;</li> <li>2. Maklumat Pelayanan yang berisi komitmen dipublikasikan untuk memberikan pelayanan sesuai ketentuan;</li> <li>3. Standar pelayanan dipastikan untuk diterapkan dengan baik.</li> </ol>
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Data Wajib Pajak dijamin kerahasiaannya sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku;</li> <li>2. Pelayanan diberikan oleh petugas yang berwenang sesuai ketentuan;</li> <li>3. Dokumen Wajib Pajak disimpan dalam ruang berkas yang aman;</li> <li>4. Keselamatan semua pihak terkait kegiatan pelayanan menjadi tanggung jawab DJP selama berada di lingkungan kantor.</li> </ol>
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Evaluasi pemberian pelayanan dilakukan secara rutin melalui survei kepuasan pelayanan minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun.</li> <li>2. Evaluasi kinerja pelaksana dilakukan secara rutin melalui Kontrak Kinerja dan Dialog Kinerja Individu.</li> </ol>

## 16. PEMINDAHBUKUAN (PBK)

a) Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan meliputi:

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Permohonan pemindahbukuan;</li><li>2. Asli SSP (lembar ke-1), asli SSPCP (lembar ke-1), asli Bukti Pbk (lembar ke-1), dokumen BPN, atau asli bukti pembayaran PPh Dalam Mata Uang Dollar Amerika Serikat yang dimohonkan untuk dipindahbukukan;</li><li>3. Asli surat pernyataan kesalahan perekaman dari pimpinan Bank Persepsi/Pos Persepsi/Bank Devisa Persepsi/Bank Persepsi Mata Uang Asing tempat pembayaran dalam hal permohonan Pemindahbukuan diajukan karena kesalahan perekaman oleh petugas Bank Persepsi/Pos Persepsi/Bank Devisa Persepsi/Bank Persepsi Mata Uang Asing;</li><li>4. Asli pemberitahuan pabean impor, asli dokumen cukai, atau asli surat tagihan/surat penetapan dalam hal permohonan Pemindahbukuan diajukan atas SSPCP;</li><li>5. Fotokopi KTP penyettor atau pihak penerima Pemindahbukuan, dalam hal permohonan Pemindahbukuan yang diajukan atas SSP, SSPCP, BPN, atau Bukti Pbk yang tidak mencantumkan NPWP atau mencantumkan angka 0 (nol) pada 9 (sembilan) digit pertama NPWP;</li><li>6. Fotokopi dokumen identitas penyettor atau dokumen identitas wakil badan dalam hal penyettor melakukan kesalahan pengisian NPWP;</li><li>7. Surat pernyataan dari Wajib Pajak yang nama dan NPWP-nya tercantum dalam SSP, yang menyatakan bahwa SSP tersebut sebenarnya bukan pembayaran pajak untuk kepentingannya sendiri dan tidak keberatan dipindahbukukan dalam hal nama dan NPWP pemegang asli SSP (yang mengajukan permohonan Pemindahbukuan) tidak sama dengan nama dan NPWP yang tercantum dalam SSP.</li></ol>
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	Layanan ini diberikan kepada Wajib Pajak yang mengajukan permohonan untuk memindahbukukan penerimaan pajak untuk dibukukan pada penerimaan pajak yang sesuai.

**Pihak Yang Mengajukan Permohonan:**

1. Permohonan Pemindahbukuan karena kesalahan pembayaran atau penyeteroran diajukan oleh Wajib Pajak penyeter.
2. Pemindahbukuan karena kesalahan perekaman atau pengisian Bukti Pbk, dapat dilakukan secara jabatan oleh Pejabat yang melaksanakan Pemindahbukuan atau dilakukan berdasarkan permohonan Wajib Pajak yang semula mengajukan permohonan Pemindahbukuan. Permohonan Pemindahbukuan yang diajukan atas SSP, SSPCP, BPN, dan Bukti Pbk yang mencantumkan NPWP dari Wajib Pajak cabang yang telah dihapus dapat diajukan oleh Wajib Pajak pusat.
3. Permohonan Pemindahbukuan yang diajukan atas SSP, SSPCP, BPN, dan Bukti Pbk yang mencantumkan NPWP dari Wajib Pajak yang melakukan penggabungan usaha (merger) diajukan oleh surviving company, entitas baru hasil merger, atau pihak yang menerima penggabungan.

**Cara Pengajuan:**

Wajib Pajak mengajukan permohonan pemindahbukuan secara langsung ke KPP tempat pembayaran diadministrasikan atau melalui pos atau jasa pengiriman dengan bukti pengiriman surat ke KPP tempat pembayaran diadministrasikan.

**Syarat/Kriteria Pengajuan Permohonan:**

Pembayaran pajak yang tercantum dalam SSP, SSPCP, BPN atau Bukti Pbk dapat diajukan permohonan Pemindahbukuan dalam hal pembayaran tersebut belum diperhitungkan dengan pajak yang terutang dalam Surat Pemberitahuan, Surat Tagihan Pajak dan/atau surat ketetapan pajak, Surat Pemberitahuan Pajak Terhutang, Surat Tagihan Pajak PBB dan/atau Surat Ketetapan Pajak PBB, Pemberitahuan Impor Barang (PIB), dokumen cukai, atau surat tagihan/surat penetapan.

**Contoh Formulir dan Lampiran Yang Digunakan :**

Surat Permohonan Pemindahbukuan (Lampiran II PMK 242/PMK.03/2014)

3.	Jangka waktu penyelesaian	Paling lama 21 (dua puluh satu) hari sejak permohonan pemindahbukuan diterima secara lengkap.
4.	Biaya/tarif	Tidak ada biaya/tarif.
5.	Produk pelayanan	Bukti Pemindahbukuan (Pbk).
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	Segala jenis pengaduan layanan dapat disampaikan melalui saluran resmi pengaduan: 1. Telepon: (021) 134; 1500200 2. Faksimile: (021) 5251245 3. Email: <a href="mailto:pengaduan.itjen@kemenkeu.go.id">pengaduan.itjen@kemenkeu.go.id</a> ; <a href="mailto:pengaduan@pajak.go.id">pengaduan@pajak.go.id</a> 4. Twitter: @kring_pajak 5. Website: <a href="http://www.lapor.go.id">www.lapor.go.id</a> ; <a href="http://www.wise.kemenkeu.go.id">www.wise.kemenkeu.go.id</a> ; <a href="http://www.pengaduan.pajak.go.id">www.pengaduan.pajak.go.id</a> 6. Chat pajak: <a href="http://www.pajak.go.id">www.pajak.go.id</a> 7. Surat atau datang langsung ke Direktorat Penyuluhan, Pelayanan dan Hubungan Masyarakat atau unit kerja lainnya.

b) Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi meliputi:

No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar hukum	1. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 242/PMK.03/2014 tentang Tata Cara Pembayaran dan Penyetoran Pajak s.t.d.t.d. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 18/PMK.03/2021 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja di Bidang Pajak Penghasilan, Pajak Pertambahan Nilai dan Pajak Penjualan atas Barang Mewah, serta Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan; 2. Keputusan Menteri Keuangan 601/KM.01/2020 tentang Standar Operasional Prosedur Layanan Unggulan Kementerian Keuangan; 3. Keputusan Direktur Jenderal Pajak Nomor KEP-522/PJ./2002 tentang Pelaksanaan Teknis Tata Cara Pemindahbukuan atas Kekeliruan Pembayaran Pajak Penghasilan dalam Mata Uang Dollar Amerika Serikat;
2.	Sarana, prasarana dan/atau fasilitas	1. Pendingin ruangan; 2. Alat tulis kantor; 3. Fasilitas untuk kaum difabel; 4. Komputer; 5. Meja dan kursi;

		<ol style="list-style-type: none"> <li>6. Papan informasi;</li> <li>7. Pesawat telepon;</li> <li>8. Printer;</li> <li>9. Jaringan internet;</li> <li>10. Kamera CCTV;</li> <li>11. Alat pemadam kebakaran.</li> </ol>
3.	Kompetensi pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Memiliki kemampuan berkomunikasi yang baik;</li> <li>2. Memiliki pengetahuan perpajakan yang baik;</li> <li>3. Bersikap ramah, sopan dan berperilaku baik;</li> <li>4. Berpenampilan bersih dan rapi.</li> </ol>
4.	Pengawasan internal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dilakukan secara berjenjang hingga di tingkat pengawasan jabatan Pimpinan Tinggi Madya terkait;</li> <li>2. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah dan pengawasan fungsional oleh inspektorat;</li> <li>3. Dilakukan secara berkelanjutan.</li> </ol>
5.	Jumlah pelaksana	<p>Jumlah pelaksana pelayanan minimal terdiri dari:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 1 (satu) Koordinator Harian;</li> <li>2. 1 (satu) Petugas <i>Help Desk</i>;</li> <li>3. 1 (satu) Petugas Loker TPT;</li> <li>4. 1 (satu) Petugas <i>Back Office</i>.</li> </ol>
6.	Jaminan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pelayanan diberikan dengan berpedoman pada SOP dan/atau ketentuan yang berlaku;</li> <li>2. Maklumat Pelayanan yang berisi komitmen dipublikasikan untuk memberikan pelayanan sesuai ketentuan;</li> <li>3. Standar pelayanan dipastikan untuk diterapkan dengan baik.</li> </ol>
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Data Wajib Pajak dijamin kerahasiaannya sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku;</li> <li>2. Pelayanan diberikan oleh petugas yang berwenang sesuai ketentuan;</li> <li>3. Dokumen Wajib Pajak disimpan dalam ruang berkas yang aman;</li> <li>4. Keselamatan semua pihak terkait kegiatan pelayanan menjadi tanggung jawab DJP selama berada di lingkungan kantor.</li> </ol>
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Evaluasi pemberian pelayanan dilakukan secara rutin melalui survei kepuasan pelayanan minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun.</li> <li>2. Evaluasi kinerja pelaksana dilakukan secara rutin melalui Kontrak Kinerja dan Dialog Kinerja Individu.</li> </ol>

**17. RESTITUSI DENGAN PENGEMBALIAN PENDAHULUAN BAGI WP DENGAN PERSYARATAN TERTENTU (PASAL 17D KUP)**

a) Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan meliputi:

No	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan Pelayanan	Surat Pemberitahuan Lebih Bayar yang dilaporkan oleh Wajib Pajak yang memenuhi persyaratan tertentu atau surat permohonan tersendiri.
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<p>Pihak Yang Mengajukan Permohonan:  Wajib Pajak yang memiliki persyaratan tertentu (pasal 17D UU KUP) meliputi:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Wajib Pajak orang pribadi yang tidak menjalankan usaha atau pekerjaan bebas yang menyampaikan SPT Tahunan Pajak Penghasilan lebih bayar restitusi;</li> <li>2. Wajib Pajak orang pribadi yang menjalankan usaha atau pekerjaan bebas yang menyampaikan SPT Tahunan Pajak Penghasilan lebih bayar restitusi dengan jumlah lebih bayar paling banyak Rp100.000.000,00 (seratus juta rupiah);</li> <li>3. Wajib Pajak badan yang menyampaikan SPT Tahunan Pajak Penghasilan lebih bayar restitusi dengan jumlah lebih bayar paling banyak Rp1.000.000.000,00 (satu miliar rupiah);</li> <li>4. Pengusaha Kena Pajak yang menyampaikan SPT Masa Pajak Pertambahan Nilai lebih bayar restitusi dengan jumlah lebih bayar paling banyak Rp1.000.000.000,00 (satu miliar rupiah).</li> </ol> <p>Cara Pengajuan:  Wajib Pajak menyampaikan permohonan ke KPP atau KP2KP tempat Wajib Pajak diadministrasikan dengan cara memberi tanda pada Surat Pemberitahuan yang menyatakan lebih bayar restitusi atau dengan cara mengajukan surat tersendiri.</p> <p>Syarat/Kriteria Pengajuan Permohonan:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Wajib Pajak memenuhi syarat sebagai Wajib Pajak dengan Persyaratan Tertentu;</li> <li>2. Permohonan dapat diajukan dengan cara memberi tanda pada Surat Pemberitahuan</li> </ol>

		<p>yang menyatakan lebih bayar restitusi atau dengan cara mengajukan surat tersendiri;</p> <p>3. Dikecualikan dari permohonan pengembalian pendahuluan kelebihan pembayaran pajak oleh Wajib Pajak yang memenuhi persyaratan tertentu adalah:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. SPT lebih bayar yang disampaikan oleh Wajib Pajak Dengan Kriteria Tertentu sebagaimana dimaksud dalam Pasal 17C Undang-Undang KUP;</li> <li>b. SPT Masa Pajak Pertambahan Nilai lebih bayar untuk Masa Pajak Januari sampai dengan November yang disampaikan oleh PKP selain PKP sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 ayat (4b) Undang-Undang PPN;</li> <li>c. SPT Masa Pajak Pertambahan Nilai lebih bayar yang disampaikan oleh PKP berisiko rendah sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 ayat (4c) Undang-Undang PPN;</li> <li>d. SPT Masa Pajak Pertambahan Nilai yang disampaikan oleh Pengusaha Kawasan Berikat dan/atau PDKB sebagaimana dimaksud dalam Peraturan Menteri Keuangan Nomor 147/PMK.04/2011 tentang Kawasan Berikat dan perubahannya.</li> </ol>
3.	Jangka waktu penyelesaian	<p>Paling lama:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 15 (lima belas) hari kerja sejak permohonan diterima secara lengkap, untuk permohonan pengembalian pendahuluan kelebihan pembayaran Pajak Penghasilan orang pribadi;</li> <li>2. 1 (satu) bulan sejak permohonan diterima secara lengkap, untuk permohonan pengembalian pendahuluan kelebihan pembayaran Pajak Penghasilan badan; dan</li> <li>3. 1 (satu) bulan sejak permohonan diterima secara lengkap, untuk permohonan pengembalian pendahuluan kelebihan pembayaran Pajak Pertambahan Nilai.</li> </ol> <p>Dalam hal permohonan pengembalian pendahuluan kelebihan pembayaran pajak melewati jangka waktu, maka permohonan dianggap dikabulkan, dan Direktur Jenderal Pajak menerbitkan Surat Keputusan Pengembalian Pendahuluan Kelebihan Pajak</p>

		setelah jangka waktu sebagaimana dimaksud di atas.
4.	Biaya/tarif	Tidak ada biaya/tarif.
5.	Produk pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Surat Keputusan Pengembalian Pendahuluan Kelebihan Pajak (SKPPKP);</li> <li>2. Surat Pemberitahuan Tidak Dapat Diberikan Pengembalian Pendahuluan atau Tidak Terdapat Kelebihan Pembayaran Pajak.</li> </ol>
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<p>Segala jenis pengaduan layanan dapat disampaikan melalui saluran resmi pengaduan:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Telepon: 1500200</li> <li>2. Faksimile: (021) 5251245</li> <li>3. Email: <a href="mailto:pengaduan.itjen@kemenkeu.go.id">pengaduan.itjen@kemenkeu.go.id</a>; <a href="mailto:pengaduan@pajak.go.id">pengaduan@pajak.go.id</a></li> <li>4. Twitter: @kring_pajak</li> <li>5. Website: <a href="http://www.lapor.go.id">www.lapor.go.id</a>; <a href="http://www.wise.kemenkeu.go.id">www.wise.kemenkeu.go.id</a>; <a href="http://www.pengaduan.pajak.go.id">www.pengaduan.pajak.go.id</a></li> <li>6. Chat pajak: <a href="http://www.pajak.go.id">www.pajak.go.id</a></li> <li>7. Surat atau datang langsung ke Direktorat Penyuluhan, Pelayanan, dan Hubungan Masyarakat atau unit kerja lainnya</li> </ol>

b) Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi meliputi:

No	Komponen	Uraian
1.	Dasar hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 39/PMK.03/2018 tentang Tata Cara Pengembalian Pendahuluan Kelebihan Pembayaran Pajak s.t.d.t.d. Peraturan Menteri keuangan Nomor 209/PMK.03/2021 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Menteri Keuangan Nomor 39/PMK.03/2018 tentang Tata Cara Pengembalian Pendahuluan Kelebihan Pembayaran Pajak;</li> <li>2. Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-04/PJ/2021 tentang Penetapan Pengusaha Kena Pajak Berisiko Rendah dan Pelaksanaan Pengembalian Pendahuluan Kelebihan Pajak Terhadap Wajib Pajak Kriteria Tertentu, Wajib Pajak Persyaratan Tertentu, Dan Pengusaha Kena Pajak Berisiko Rendah Serta Special Purpose Company atau Kontrak Investasi Kolektif Sebagai Pengusaha Kena Pajak Berisiko Rendah.</li> </ol>

2.	Sarana, prasarana dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pendingin Ruangan;</li> <li>2. Alat Tulis Kantor;</li> <li>3. Fasilitas untuk Kaum Difabel;</li> <li>4. Komputer;</li> <li>5. Meja dan Kursi;</li> <li>6. Papan Informasi;</li> <li>7. Pesawat Telepon;</li> <li>8. Printer;</li> <li>9. Jaringan Internet;</li> <li>10. Kamera CCTV;</li> <li>11. Alat pemadam kebakaran.</li> </ol>
3.	Kompetensi pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Memiliki kemampuan berkomunikasi yang baik;</li> <li>2. Memiliki pengetahuan perpajakan yang baik;</li> <li>3. Bersikap ramah, sopan, dan berperilaku baik;</li> <li>4. Berpenampilan bersih dan rapi.</li> </ol>
4.	Pengawasan internal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dilakukan secara berjenjang hingga di tingkat pengawasan oleh Kantor Pusat DJP;</li> <li>2. Dilakukan sistem pengendalian internal oleh unit kepatuhan internal DJP; dan</li> <li>3. Dilakukan secara berkelanjutan.</li> </ol>
5.	Jumlah pelaksana	<p>Jumlah pelaksana pelayanan minimal terdiri dari:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 1 (satu) Koordinator Harian;</li> <li>2. 1 (satu) Petugas <i>Helpdesk</i>;</li> <li>3. 1 (satu) Petugas Loker TPT; dan</li> <li>4. 1 (satu) Petugas <i>Back Office</i>.</li> </ol>
6.	Jaminan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pelayanan diberikan dengan berpedoman pada prosedur yang berlaku secara cepat dan tepat;</li> <li>2. Maklumat Pelayanan yang berisi komitmen untuk memberikan pelayanan sesuai ketentuan diumumkan secara terbuka;</li> <li>3. Standar pelayanan dipastikan untuk diterapkan dengan baik.</li> </ol>
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Data Wajib Pajak dijamin kerahasiaannya sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku;</li> <li>2. Pelayanan diberikan oleh petugas yang berwenang sesuai ketentuan;</li> <li>3. Dokumen Wajib Pajak disimpan dalam ruang berkas yang aman;</li> <li>4. Keselamatan semua pihak terkait kegiatan pelayanan menjadi tanggung jawab DJP selama berada di lingkungan kantor.</li> </ol>
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Evaluasi pemberian pelayanan dilakukan secara rutin melalui survei kepuasan</li> </ol>

		<p>pelayanan minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun;</p> <p>2. Evaluasi kinerja pelaksana dilakukan secara rutin melalui Kontrak Kinerja dan Dialog Kinerja Individu.</p>
--	--	---

**18. RESTITUSI DENGAN PENGEMBALIAN PENDAHULUAN BAGI PKP BERISIKO RENDAH (PASAL 9 AYAT (4C) UU PPN**

a) Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan meliputi:

No	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan Pelayanan	Surat Pemberitahuan Masa PPN Lebih Bayar yang dilaporkan oleh PKP Berisiko Rendah atau surat permohonan tersendiri.
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<p>Pihak Yang Mengajukan Permohonan:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. perusahaan yang sahamnya diperdagangkan di bursa efek di Indonesia;</li><li>2. Badan Usaha Milik Negara dan Badan Usaha Milik Daerah sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang mengatur mengenai Badan Usaha Milik Negara dan Badan Usaha Milik Daerah;</li><li>3. Pengusaha Kena Pajak yang telah ditetapkan sebagai Mitra Utama Kepabeanan sesuai dengan ketentuan dalam Peraturan Menteri Keuangan yang mengatur mengenai Mitra Utama Kepabeanan;</li><li>4. Pengusaha Kena Pajak yang telah ditetapkan sebagai Operator Ekonomi Bersertifikat (<i>Authorized Economic Operator</i>) sesuai dengan ketentuan dalam Peraturan Menteri Keuangan yang mengatur mengenai Operator Ekonomi Bersertifikat (<i>Authorized Economic Operator</i>);</li><li>5. pabrikan atau produsen selain Pengusaha Kena Pajak sebagaimana dimaksud dalam huruf a sampai dengan huruf d, yang memiliki tempat untuk melakukan kegiatan produksi;</li><li>6. Pengusaha Kena Pajak yang memenuhi persyaratan tertentu sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 ayat (2) huruf d;</li><li>7. Pedagang Besar Farmasi yang memiliki:<ol style="list-style-type: none"><li>a. Sertifikat Distribusi Farmasi atau Izin Pedagang Besar Farmasi sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang mengatur mengenai pedagang besar farmasi; dan</li><li>b. Sertifikat Cara Distribusi Obat yang Baik sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang mengatur mengenai cara distribusi obat yang baik;</li></ol></li><li>8. Distributor Alat Kesehatan yang memiliki:<ol style="list-style-type: none"><li>a. Sertifikat Distribusi Alat Kesehatan atau Izin Penyalur Alat Kesehatan sesuai dengan</li></ol></li></ol>

		<p>ketentuan peraturan perundang-undangan yang mengatur mengenai penyalur alat kesehatan; dan</p> <p>b. Sertifikat Cara Distribusi Alat Kesehatan yang Baik sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang mengatur mengenai cara distribusi alat kesehatan yang baik; atau</p> <p>9. perusahaan yang dimiliki secara langsung oleh Badan Usaha Milik Negara dengan kepemilikan saham lebih dari 50% (lima puluh persen) yang laporan keuangannya dikonsolidasikan dengan laporan keuangan Badan Usaha Milik Negara induk sesuai dengan prinsip akuntansi yang berlaku umum.</p> <p>Cara Pengajuan: Pengusaha Kena Pajak menyampaikan permohonan ke Kepala Kantor Pelayanan Pajak di tempat Pengusaha Kena Pajak dikukuhkan.</p> <p>Syarat/Kriteria Pengajuan Permohonan:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Wajib Pajak memenuhi syarat sebagai Pengusaha Kena Pajak Risiko Rendah;</li> <li>2. Permohonan dapat diajukan dengan memberi tanda pada Surat Pemberitahuan yang menyatakan Lebih Bayar restitusi atau dengan mengajukan surat tersendiri.</li> </ol>
3.	Jangka waktu penyelesaian	<p>Paling lama 1 (satu) bulan sejak saat diterimanya permohonan pengembalian kelebihan pajak. Dalam hal permohonan pengembalian pendahuluan kelebihan pembayaran pajak melewati jangka waktu, maka permohonan dianggap dikabulkan, dan Direktur Jenderal Pajak menerbitkan Surat Keputusan Pengembalian Pendahuluan Kelebihan Pajak setelah jangka waktu sebagaimana diatas.</p>
4.	Biaya/tarif	Tidak ada biaya/tarif.
5.	Produk pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Surat Keputusan Pengembalian Pendahuluan Kelebihan Pajak (SKPPKP);</li> <li>2. Surat Pemberitahuan Tidak Dapat Diberikan Pengembalian Pendahuluan atau Tidak Terdapat Kelebihan Pembayaran Pajak.</li> </ol>
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<p>Segala jenis pengaduan layanan dapat disampaikan melalui saluran resmi pengaduan:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Telepon: 1500200</li> <li>2. Faksimile: (021) 5251245</li> </ol>

		<p>3. Email: <a href="mailto:pengaduan.itjen@kemenkeu.go.id">pengaduan.itjen@kemenkeu.go.id</a>;  <a href="mailto:pengaduan@pajak.go.id">pengaduan@pajak.go.id</a></p> <p>4. Twitter: @kring_pajak</p> <p>5. Website: <a href="http://www.lapor.go.id">www.lapor.go.id</a>;  <a href="http://www.wise.kemenkeu.go.id">www.wise.kemenkeu.go.id</a>;  <a href="http://www.pengaduan.pajak.go.id">www.pengaduan.pajak.go.id</a></p> <p>6. Chat pajak: <a href="http://www.pajak.go.id">www.pajak.go.id</a></p> <p>7. Surat atau datang langsung ke Direktorat Penyuluhan, Pelayanan, dan Hubungan Masyarakat atau unit kerja lainnya</p>
--	--	---

b) Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi meliputi:

No	Komponen	Uraian
1.	Dasar hukum	<p>1. Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 39/PMK.03/2018 tentang Tata Cara Pengembalian Pendahuluan Kelebihan Pembayaran Pajak s.t.d.t.d. Peraturan Menteri keuangan Nomor 209/PMK.03/2021 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Menteri Keuangan Nomor 39/PMK.03/2018 tentang Tata Cara Pengembalian Pendahuluan Kelebihan Pembayaran Pajak;</p> <p>2. Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-04/PJ/2021 tentang Penetapan Pengusaha Kena Pajak Berisiko Rendah dan Pelaksanaan Pengembalian Pendahuluan Kelebihan Pajak Terhadap Wajib Pajak Kriteria Tertentu, Wajib Pajak Persyaratan Tertentu, Dan Pengusaha Kena Pajak Berisiko Rendah Serta Special Purpose Company atau Kontrak Investasi Kolektif Sebagai Pengusaha Kena Pajak Berisiko Rendah.</p>
2.	Sarana, prasarana dan/atau fasilitas	<p>1. Pendingin Ruangan;</p> <p>2. Alat Tulis Kantor;</p> <p>3. Fasilitas untuk Kaum Difabel;</p> <p>4. Komputer;</p> <p>5. Meja dan Kursi;</p> <p>6. Papan Informasi;</p> <p>7. Pesawat Telepon;</p> <p>8. Printer;</p> <p>9. Jaringan Internet;</p> <p>10. Kamera CCTV;</p> <p>11. Alat pemadam kebakaran.</p>
3.	Kompetensi pelaksana	<p>1. Memiliki kemampuan berkomunikasi yang baik;</p>

		<ol style="list-style-type: none"> <li>2. Memiliki pengetahuan perpajakan yang baik;</li> <li>3. Bersikap ramah, sopan, dan berperilaku baik;</li> <li>4. Berpenampilan bersih dan rapi.</li> </ol>
4.	Pengawasan internal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dilakukan secara berjenjang hingga di tingkat pengawasan oleh Kantor Pusat DJP;</li> <li>2. Dilakukan sistem pengendalian internal oleh unit kepatuhan internal DJP; dan</li> <li>3. Dilakukan secara berkelanjutan.</li> </ol>
5.	Jumlah pelaksana	<p>Jumlah pelaksana pelayanan minimal terdiri dari:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 1 (satu) Koordinator Harian;</li> <li>2. 1 (satu) Petugas <i>Helpdesk</i>;</li> <li>3. 1 (satu) Petugas Loker TPT; dan</li> <li>4. 1 (satu) Petugas <i>Back Office</i>.</li> </ol>
6.	Jaminan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pelayanan diberikan dengan berpedoman pada prosedur yang berlaku secara cepat dan tepat;</li> <li>2. Maklumat Pelayanan yang berisi komitmen untuk memberikan pelayanan sesuai ketentuan diumumkan secara terbuka;</li> <li>3. Standar pelayanan dipastikan untuk diterapkan dengan baik.</li> </ol>
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Data Wajib Pajak dijamin kerahasiaannya sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku;</li> <li>2. Pelayanan diberikan oleh petugas yang berwenang sesuai ketentuan;</li> <li>3. Dokumen Wajib Pajak disimpan dalam ruang berkas yang aman;</li> <li>4. Keselamatan semua pihak terkait kegiatan pelayanan menjadi tanggung jawab DJP selama berada di lingkungan kantor.</li> </ol>
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Evaluasi pemberian pelayanan dilakukan secara rutin melalui survei kepuasan pelayanan minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun;</li> <li>2. Evaluasi kinerja pelaksana dilakukan secara rutin melalui Kontrak Kinerja dan Dialog Kinerja Individu.</li> </ol>

**19. PENGEMBALIAN KELEBIHAN PEMBAYARAN PAJAK YANG SEHARUSNYA TIDAK TERUTANG ATAS PEMBAYARAN PAJAK OLEH PIHAK PEMBAYAR**

a) Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan meliputi:

No	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pajak yang seharusnya tidak terutang telah dibayar ke kas negara dan tidak dikreditkan dalam SPT;</li> <li>2. Surat permohonan;</li> <li>3. Asli bukti pembayaran pajak berupa Surat Setoran Pajak atau sarana administrasi lain yang dipersamakan dengan Surat Setoran Pajak;</li> <li>4. Penghitungan pajak yang seharusnya tidak terutang;</li> <li>5. Alasan permohonan pengembalian atas kelebihan pembayaran pajak yang seharusnya tidak terutang.</li> </ol>
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<p>Pihak Yang Mengajukan Permohonan: Pihak pembayar meliputi:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Wajib Pajak orang pribadi;</li> <li>2. Wajib Pajak badan; dan</li> <li>3. Orang pribadi atau badan yang tidak diwajibkan memiliki Nomor Pokok Wajib Pajak.</li> </ol> <p>Cara Pengajuan: Wajib Pajak mengajukan permohonan pengembalian:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Secara langsung ke: <ol style="list-style-type: none"> <li>a. KPP tempat Wajib Pajak terdaftar; atau</li> <li>b. KPP yang wilayah kerjanya meliputi tempat tinggal orang pribadi atau tempat kedudukan badan, dalam hal orang pribadi atau badan tersebut tidak diwajibkan memiliki NPWP;</li> </ol> </li> <li>2. Pos dengan bukti pengiriman surat; atau</li> <li>3. Perusahaan jasa ekspedisi atau jasa kurir dengan bukti pengiriman surat.</li> </ol> <p>Syarat/Kriteria Pengajuan Permohonan:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pajak yang seharusnya tidak terutang telah dibayar ke kas negara dan tidak dikreditkan dalam SPT;</li> </ol>

		<p>2. Permohonan diajukan tertulis dalam bahasa Indonesia;</p> <p>3. Ditandatangani oleh pihak pembayar.</p> <p>Dalam hal permohonan ditandatangani oleh bukan pihak pembayar, permohonan harus dilampiri dengan surat kuasa khusus sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan di bidang perpajakan.</p>
3.	Jangka waktu penyelesaian	Paling lama 3 (tiga) bulan sejak permohonan diterima secara lengkap.
4.	Biaya/tarif	Tidak ada biaya/tarif.
5.	Produk pelayanan	SKPLB atau Surat Pemberitahuan Penolakan Pengembalian Atas Kelebihan Pembayaran Pajak yang Seharusnya Tidak Terutang (dalam hal laporan hasil penelitian tidak terdapat kelebihan pembayaran pajak yang seharusnya tidak terutang).
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<p>Segala jenis pengaduan layanan dapat disampaikan melalui saluran resmi pengaduan:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Telepon: 1500200</li> <li>2. Faksimile: (021) 5251245</li> <li>3. Email: <a href="mailto:pengaduan.itjen@kemenkeu.go.id">pengaduan.itjen@kemenkeu.go.id</a>; <a href="mailto:pengaduan@pajak.go.id">pengaduan@pajak.go.id</a></li> <li>4. Twitter: @kring_pajak</li> <li>5. Website: <a href="http://www.lapor.go.id">www.lapor.go.id</a>; <a href="http://www.wise.kemenkeu.go.id">www.wise.kemenkeu.go.id</a>; <a href="http://www.pengaduan.pajak.go.id">www.pengaduan.pajak.go.id</a></li> <li>6. Chat pajak: <a href="http://www.pajak.go.id">www.pajak.go.id</a></li> <li>7. Surat atau datang langsung ke Direktorat Penyuluhan, Pelayanan, dan Hubungan Masyarakat atau unit kerja lainnya</li> </ol>

b) Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi meliputi:

No	Komponen	Uraian
1.	Dasar hukum	Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 187/PMK.03/2015 tentang Tata Cara Pengembalian Atas Kelebihan Pembayaran Pajak Yang Seharusnya Tidak Terutang.
2.	Sarana, prasarana dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pendingin Ruangan;</li> <li>2. Alat Tulis Kantor;</li> <li>3. Fasilitas untuk Kaum Difabel;</li> <li>4. Komputer;</li> <li>5. Meja dan Kursi;</li> <li>6. Papan Informasi;</li> <li>7. Pesawat Telepon;</li> <li>8. Printer;</li> </ol>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>9. Jaringan Internet;</li> <li>10. Kamera CCTV;</li> <li>11. Alat pemadam kebakaran.</li> </ul>
3.	Kompetensi pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Memiliki kemampuan berkomunikasi yang baik;</li> <li>2. Memiliki pengetahuan perpajakan yang baik;</li> <li>3. Bersikap ramah, sopan, dan berperilaku baik;</li> <li>4. Berpenampilan bersih dan rapi.</li> </ul>
4.	Pengawasan internal	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Dilakukan secara berjenjang hingga di tingkat pengawasan oleh Kantor Pusat DJP;</li> <li>2. Dilakukan sistem pengendalian internal oleh unit kepatuhan internal DJP; dan</li> <li>3. Dilakukan secara berkelanjutan.</li> </ul>
5.	Jumlah pelaksana	<p>Jumlah pelaksana pelayanan minimal terdiri dari:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>1. 1 (satu) Koordinator Harian;</li> <li>2. 1 (satu) Petugas <i>Helpdesk</i>;</li> <li>3. 1 (satu) Petugas Loker TPT; dan</li> <li>4. 1 (satu) Petugas <i>Back Office</i>.</li> </ul>
6.	Jaminan pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Pelayanan diberikan dengan berpedoman pada prosedur yang berlaku secara cepat dan tepat;</li> <li>2. Maklumat Pelayanan yang berisi komitmen untuk memberikan pelayanan sesuai ketentuan diumumkan secara terbuka;</li> <li>3. Standar pelayanan dipastikan untuk diterapkan dengan baik.</li> </ul>
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Data Wajib Pajak dijamin kerahasiaannya sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku;</li> <li>2. Pelayanan diberikan oleh petugas yang berwenang sesuai ketentuan;</li> <li>3. Dokumen Wajib Pajak disimpan dalam ruang berkas yang aman;</li> <li>4. Keselamatan semua pihak terkait kegiatan pelayanan menjadi tanggung jawab DJP selama berada di lingkungan kantor.</li> </ul>
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Evaluasi pemberian pelayanan dilakukan secara rutin melalui survei kepuasan pelayanan minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun;</li> <li>2. Evaluasi kinerja pelaksana dilakukan secara rutin melalui Kontrak Kinerja dan Dialog Kinerja Individu.</li> </ul>

**20. PENGEMBALIAN KELEBIHAN PEMBAYARAN PAJAK YANG SEHARUSNYA TIDAK TERUTANG ATAS KESALAHAN PEMOTONGAN ATAU PEMUNGUTAN PPh, PPN, ATAU PPNBM**

a) Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan meliputi:

No	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Surat permohonan;</li> <li>2. Asli bukti pemotongan atau pemungutan pajak, atau faktur pajak, atau dokumen lain yang dipersamakan dengan faktur pajak;</li> <li>3. Penghitungan pajak yang seharusnya tidak terutang; dan</li> <li>4. Alasan permohonan pengembalian atas kelebihan pembayaran pajak yang seharusnya tidak terutang.</li> </ol>
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<p>Pihak Yang Mengajukan Permohonan :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dalam hal terjadi kesalahan pemotongan atau pemungutan pajak terkait dengan Pajak Penghasilan, pajak yang seharusnya tidak dipotong atau tidak dipungut tersebut dapat diminta kembali oleh Wajib Pajak yang dipotong atau dipungut dengan mengajukan permohonan;</li> <li>2. Dalam hal terjadi kesalahan pemotongan atau pemungutan pajak terkait dengan Pajak Pertambahan Nilai, pajak yang seharusnya tidak dipungut tersebut dapat diminta kembali oleh pihak yang dipungut, sepanjang pihak yang dipungut bukan Pengusaha Kena Pajak, dengan mengajukan permohonan;</li> <li>3. Dalam hal terjadi kesalahan pemotongan atau pemungutan pajak terkait dengan Pajak Penjualan atas Barang Mewah, pajak yang seharusnya tidak dipungut tersebut dapat diminta kembali oleh pihak yang dipungut dengan mengajukan permohonan</li> </ol> <p>Cara Pengajuan: Wajib Pajak mengajukan permohonan pengembalian:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Secara langsung ke KPP tempat Wajib Pajak yang dipotong atau dipungut terdaftar;</li> <li>2. Pos dengan bukti pengiriman surat; atau</li> <li>3. Perusahaan jasa ekspedisi atau jasa kurir dengan bukti pengiriman surat.</li> </ol>
3.	Jangka waktu penyelesaian	Paling lama 3 (tiga) bulan sejak permohonan diterima secara lengkap.

4.	Biaya/tarif	Tidak ada biaya/tarif.
5.	Produk pelayanan	SKPLB atau Surat Pemberitahuan Penolakan Pengembalian Atas Kelebihan Pembayaran Pajak yang Seharusnya Tidak Terutang (dalam hal laporan hasil penelitian tidak terdapat kelebihan pembayaran pajak yang seharusnya tidak terutang).
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	Segala jenis pengaduan layanan dapat disampaikan melalui saluran resmi pengaduan: 1. Telepon: 1500200 2. Faksimile: (021) 5251245 3. Email: <a href="mailto:pengaduan.itjen@kemenkeu.go.id">pengaduan.itjen@kemenkeu.go.id</a> ; <a href="mailto:pengaduan@pajak.go.id">pengaduan@pajak.go.id</a> 4. Twitter: @kring_pajak 5. Website: <a href="http://www.lapor.go.id">www.lapor.go.id</a> ; <a href="http://www.wise.kemenkeu.go.id">www.wise.kemenkeu.go.id</a> ; <a href="http://www.pengaduan.pajak.go.id">www.pengaduan.pajak.go.id</a> 6. Chat pajak: <a href="http://www.pajak.go.id">www.pajak.go.id</a> 7. Surat atau datang langsung ke Direktorat Penyuluhan, Pelayanan, dan Hubungan Masyarakat atau unit kerja lainnya

b) Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi meliputi:

No	Komponen	Uraian
1.	Dasar hukum	Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 187/PMK.03/2015 tentang Tata Cara Pengembalian Atas Kelebihan Pembayaran Pajak Yang Seharusnya Tidak Terutang.
2.	Sarana, prasarana dan/atau fasilitas	1. Pendingin Ruangan; 2. Alat Tulis Kantor; 3. Fasilitas untuk Kaum Difabel; 4. Komputer; 5. Meja dan Kursi; 6. Papan Informasi; 7. Pesawat Telepon; 8. Printer; 9. Jaringan Internet; 10. Kamera CCTV; 11. Alat pemadam kebakaran.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Memiliki kemampuan berkomunikasi yang baik; 2. Memiliki pengetahuan perpajakan yang baik; 3. Bersikap ramah, sopan, dan berperilaku baik; 4. Berpenampilan bersih dan rapi.
4.	Pengawasan internal	1. Dilakukan secara berjenjang hingga di tingkat pengawasan oleh Kantor Pusat DJP;

		<ol style="list-style-type: none"> <li>2. Dilakukan sistem pengendalian internal oleh unit kepatuhan internal DJP; dan</li> <li>3. Dilakukan secara berkelanjutan.</li> </ol>
5.	Jumlah pelaksana	<p>Jumlah pelaksana pelayanan minimal terdiri dari:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 1 (satu) Koordinator Harian;</li> <li>2. 1 (satu) Petugas <i>Helpdesk</i>;</li> <li>3. 1 (satu) Petugas Loker TPT; dan</li> <li>4. 1 (satu) Petugas <i>Back Office</i>.</li> </ol>
6.	Jaminan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pelayanan diberikan dengan berpedoman pada prosedur yang berlaku secara cepat dan tepat;</li> <li>2. Maklumat Pelayanan yang berisi komitmen untuk memberikan pelayanan sesuai ketentuan diumumkan secara terbuka;</li> <li>3. Standar pelayanan dipastikan untuk diterapkan dengan baik.</li> </ol>
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Data Wajib Pajak dijamin kerahasiaannya sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku;</li> <li>2. Pelayanan diberikan oleh petugas yang berwenang sesuai ketentuan;</li> <li>3. Dokumen Wajib Pajak disimpan dalam ruang berkas yang aman;</li> <li>4. Keselamatan semua pihak terkait kegiatan pelayanan menjadi tanggung jawab DJP selama berada di lingkungan kantor.</li> </ol>
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Evaluasi pemberian pelayanan dilakukan secara rutin melalui survei kepuasan pelayanan minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun;</li> <li>2. Evaluasi kinerja pelaksana dilakukan secara rutin melalui Kontrak Kinerja dan Dialog Kinerja Individu.</li> </ol>

**21. PENGEMBALIAN KELEBIHAN PEMBAYARAN PAJAK YANG SEHARUSNYA TIDAK TERUTANG ATAS KESALAHAN PEMOTONGAN ATAU PEMUNGUTAN PAJAK TERHADAP ORANG PRIBADI ATAU BADAN YANG TIDAK DIWAJIBKAN MEMILIKI NPWP**

a) Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan meliputi:

No	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan Pelayanan	<p>1. Surat permohonan;</p> <p>2. Asli bukti pemotongan atau pemungutan pajak, atau Faktur Pajak atau dokumen lain yang dipersamakan dengan Faktur Pajak;</p> <p>3. Penghitungan pajak yang seharusnya tidak terutang;</p> <p>4. Alasan permohonan pengembalian atas kelebihan pembayaran pajak yang seharusnya tidak terutang;</p> <p>5. Surat kuasa dari pihak yang dipotong atau dipungut kepada Wajib Pajak yang melakukan pemotongan atau pemungutan atau Pengusaha Kena Pajak yang melakukan pemungutan.</p> <p>Dalam hal terjadi kesalahan pemotongan atau pemungutan pajak terhadap orang pribadi atau badan yang tidak diwajibkan memiliki NPWP dan pihak yang dipotong atau dipungut merupakan orang pribadi atau badan yang tidak diwajibkan memiliki NPWP:</p> <p>1. asli bukti pemotongan atau pemungutan pajak, atau Faktur Pajak atau dokumen lain yang dipersamakan dengan Faktur Pajak;</p> <p>2. penghitungan pajak yang seharusnya tidak terutang;</p> <p>3. alasan permohonan pengembalian atas kelebihan pembayaran pajak yang seharusnya tidak terutang.</p>
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<p>Pihak yang mengajukan permohonan: Wajib Pajak yang mengajukan permohonan pengembalian kelebihan pajak yang seharusnya tidak terutang atas kesalahan pemotongan atau pemungutan terhadap orang pribadi atau badan yang tidak diwajibkan memiliki NPWP.</p> <p>Cara pengajuan: Wajib Pajak mengajukan permohonan pengembalian:</p> <p>1. Secara langsung ke KPP tempat Wajib Pajak yang melakukan pemotongan atau</p>

		<p>pemungutan terdaftar atau Pengusaha Kena Pajak yang melakukan pemungutan dikukuhkan;</p> <p>2. Pos dengan bukti pengiriman surat; atau</p> <p>3. Perusahaan jasa ekspedisi atau jasa kurir dengan bukti pengiriman surat.</p>
3.	Jangka waktu penyelesaian	Paling lama 3 (tiga) bulan sejak permohonan diterima secara lengkap.
4.	Biaya/tarif	Tidak ada biaya/tarif.
5.	Produk pelayanan	Surat Ketetapan Pajak Lebih Bayar atau Surat Pemberitahuan Penolakan.
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<p>Segala jenis pengaduan layanan dapat disampaikan melalui saluran resmi pengaduan:</p> <p>1. Telepon: 1500200</p> <p>2. Faksimile: (021) 5251245</p> <p>3. Email: <a href="mailto:pengaduan.itjen@kemenkeu.go.id">pengaduan.itjen@kemenkeu.go.id</a>; <a href="mailto:pengaduan@pajak.go.id">pengaduan@pajak.go.id</a></p> <p>4. Twitter: @kring_pajak</p> <p>5. Website: <a href="http://www.lapor.go.id">www.lapor.go.id</a>; <a href="http://www.wise.kemenkeu.go.id">www.wise.kemenkeu.go.id</a>; <a href="http://www.pengaduan.pajak.go.id">www.pengaduan.pajak.go.id</a></p> <p>6. Chat pajak: <a href="http://www.pajak.go.id">www.pajak.go.id</a></p> <p>7. Surat atau datang langsung ke Direktorat Penyuluhan, Pelayanan, dan Hubungan Masyarakat atau unit kerja lainnya</p>

b) Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi meliputi:

No	Komponen	Uraian
1.	Dasar hukum	Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 187/PMK.03/2015 tentang Tata Cara Pengembalian Atas Kelebihan Pembayaran Pajak Yang Seharusnya Tidak Terutang.
2.	Sarana, prasarana dan/atau fasilitas	<p>1. Pendingin Ruangan;</p> <p>2. Alat Tulis Kantor;</p> <p>3. Fasilitas untuk Kaum Difabel;</p> <p>4. Komputer;</p> <p>5. Meja dan Kursi;</p> <p>6. Papan Informasi;</p> <p>7. Pesawat Telepon;</p> <p>8. Printer;</p> <p>9. Jaringan Internet;</p> <p>10. Kamera CCTV;</p> <p>11. Alat pemadam kebakaran.</p>
3.	Kompetensi pelaksana	<p>1. Memiliki kemampuan berkomunikasi yang baik;</p> <p>2. Memiliki pengetahuan perpajakan yang baik;</p>

		<ol style="list-style-type: none"> <li>3. Bersikap ramah, sopan, dan berperilaku baik;</li> <li>4. Berpenampilan bersih dan rapi.</li> </ol>
4.	Pengawasan internal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dilakukan secara berjenjang hingga di tingkat pengawasan oleh Kantor Pusat DJP;</li> <li>2. Dilakukan sistem pengendalian internal oleh unit kepatuhan internal DJP; dan</li> <li>3. Dilakukan secara berkelanjutan.</li> </ol>
5.	Jumlah pelaksana	<p>Jumlah pelaksana pelayanan minimal terdiri dari:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 1 (satu) Koordinator Harian;</li> <li>2. 1 (satu) Petugas <i>Helpdesk</i>;</li> <li>3. 1 (satu) Petugas Loker TPT; dan</li> <li>4. 1 (satu) Petugas <i>Back Office</i>.</li> </ol>
6.	Jaminan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pelayanan diberikan dengan berpedoman pada prosedur yang berlaku secara cepat dan tepat;</li> <li>2. Maklumat Pelayanan yang berisi komitmen untuk memberikan pelayanan sesuai ketentuan diumumkan secara terbuka;</li> <li>3. Standar pelayanan dipastikan untuk diterapkan dengan baik.</li> </ol>
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Data Wajib Pajak dijamin kerahasiaannya sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku;</li> <li>2. Pelayanan diberikan oleh petugas yang berwenang sesuai ketentuan;</li> <li>3. Dokumen Wajib Pajak disimpan dalam ruang berkas yang aman;</li> <li>4. Keselamatan semua pihak terkait kegiatan pelayanan menjadi tanggung jawab DJP selama berada di lingkungan kantor.</li> </ol>
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Evaluasi pemberian pelayanan dilakukan secara rutin melalui survei kepuasan pelayanan minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun;</li> <li>2. Evaluasi kinerja pelaksana dilakukan secara rutin melalui Kontrak Kinerja dan Dialog Kinerja Individu.</li> </ol>

## 22. PEMBERITAHUAN PERPANJANGAN JANGKA WAKTU PENYAMPAIAN SPT TAHUNAN

a) Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan meliputi:

No	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Wajib Pajak dapat memperpanjang jangka waktu penyampaian SPT Tahunan untuk paling lama 2 (dua) bulan sejak batas waktu penyampaian SPT Tahunan dengan cara menyampaikan Pemberitahuan Perpanjangan SPT Tahunan.</li><li>2. Membuat Pemberitahuan Perpanjangan SPT Tahunan secara tertulis ke KPP sebelum batas waktu penyampaian SPT Tahunan berakhir dengan dilampiri:<ol style="list-style-type: none"><li>a. Penghitungan sementara pajak terutang dalam 1 (satu) Tahun Pajak yang batas waktu penyampaiannya diperpanjang;</li><li>b. Laporan Keuangan sementara;</li><li>c. Surat Setoran Pajak atau sarana administrasi lain yang kedudukannya disamakan dengan Surat Setoran Pajak sebagai bukti pelunasan kekurangan pembayaran pajak yang terutang, dalam hal terdapat kekurangan pembayaran pajak;</li><li>d. Surat kuasa khusus dalam hal SPT Tahunan ditandatangani oleh kuasa Wajib Pajak.</li></ol></li></ol>
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Petugas menerima Pemberitahuan Perpanjangan SPT Tahunan yang disampaikan secara langsung oleh WP/Kuasanya baik SPT kertas maupun dalam bentuk elektronik;</li><li>2. Petugas mengecek validitas NPWP;</li><li>3. Petugas meneliti kelengkapan dan mengecek persyaratan penyampaian Pemberitahuan Perpanjangan SPT Tahunan;</li><li>4. Kepala KPP menerbitkan surat jawaban kepada Wajib Pajak.</li></ol>
3.	Jangka waktu penyelesaian	Paling lama 7 (tujuh) hari kerja sejak Pemberitahuan Perpanjangan SPT Tahunan diterima lengkap
4.	Biaya/tarif	Tidak ada biaya/tarif.
5.	Produk pelayanan	Surat Jawaban Pemberitahuan Perpanjangan SPT Tahunan.

6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<p>Segala jenis pengaduan layanan dapat disampaikan melalui saluran resmi pengaduan:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Telepon: 1500200</li> <li>2. Faksimile: (021) 5251245</li> <li>3. Email: <a href="mailto:pengaduan.itjen@kemenkeu.go.id">pengaduan.itjen@kemenkeu.go.id</a>; <a href="mailto:pengaduan@pajak.go.id">pengaduan@pajak.go.id</a></li> <li>4. Twitter: @kring_pajak</li> <li>5. Website: <a href="http://www.lapor.go.id">www.lapor.go.id</a>; <a href="http://www.wise.kemenkeu.go.id">www.wise.kemenkeu.go.id</a>; <a href="http://www.pengaduan.pajak.go.id">www.pengaduan.pajak.go.id</a></li> <li>6. Chat pajak: <a href="http://www.pajak.go.id">www.pajak.go.id</a></li> <li>7. Surat atau datang langsung ke Direktorat Penyuluhan, Pelayanan, dan Hubungan Masyarakat atau unit kerja lainnya</li> </ol>
----	---	--

b) Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi meliputi:

No	Komponen	Uraian
1.	Dasar hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 243/PMK.03/2014 tentang Surat Pemberitahuan (SPT) s.t.d.d Peraturan Menteri Keuangan Nomor 9/PMK.03/2018 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja di Bidang Pajak Penghasilan, Pajak Pertambahan Nilai dan Pajak Penjualan atas Barang Mewah, serta Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan;</li> <li>2. Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-21/PJ/2009 tentang Tata Cara Penyampaian Pemberitahuan Perpanjangan Surat Pemberitahuan Tahunan.</li> </ol>
2.	Sarana, prasarana dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pendingin Ruangan;</li> <li>2. Alat Tulis Kantor;</li> <li>3. Fasilitas untuk Kaum Difabel;</li> <li>4. Komputer;</li> <li>5. Meja dan Kursi;</li> <li>6. Papan Informasi;</li> <li>7. Pesawat Telepon;</li> <li>8. Printer;</li> <li>9. Jaringan Internet;</li> <li>10. Kamera CCTV;</li> <li>11. Alat pemadam kebakaran.</li> </ol>
3.	Kompetensi pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Memiliki kemampuan berkomunikasi yang baik;</li> <li>2. Memiliki pengetahuan perpajakan yang baik;</li> <li>3. Bersikap ramah, sopan, dan berperilaku baik;</li> <li>4. Berpenampilan bersih dan rapi.</li> </ol>

4.	Pengawasan internal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dilakukan secara berjenjang hingga di tingkat pengawasan oleh Kantor Pusat DJP;</li> <li>2. Dilakukan sistem pengendalian internal oleh unit kepatuhan internal DJP; dan</li> <li>3. Dilakukan secara berkelanjutan.</li> </ol>
5.	Jumlah pelaksana	<p>Jumlah pelaksana pelayanan minimal terdiri dari:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 1 (satu) Koordinator Harian;</li> <li>2. 1 (satu) Petugas <i>Helpdesk</i>;</li> <li>3. 1 (satu) Petugas Loker TPT; dan</li> <li>4. 1 (satu) Petugas <i>Back Office</i>.</li> </ol>
6.	Jaminan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pelayanan diberikan dengan berpedoman pada prosedur yang berlaku secara cepat dan tepat;</li> <li>2. Maklumat Pelayanan yang berisi komitmen untuk memberikan pelayanan sesuai ketentuan diumumkan secara terbuka;</li> <li>3. Standar pelayanan dipastikan untuk diterapkan dengan baik.</li> </ol>
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Data Wajib Pajak dijamin kerahasiaannya sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku;</li> <li>2. Pelayanan diberikan oleh petugas yang berwenang sesuai ketentuan;</li> <li>3. Dokumen Wajib Pajak disimpan dalam ruang berkas yang aman;</li> <li>4. Keselamatan semua pihak terkait kegiatan pelayanan menjadi tanggung jawab DJP selama berada di lingkungan kantor.</li> </ol>
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Evaluasi pemberian pelayanan dilakukan secara rutin melalui survei kepuasan pelayanan minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun;</li> <li>2. Evaluasi kinerja pelaksana dilakukan secara rutin melalui Kontrak Kinerja dan Dialog Kinerja Individu.</li> </ol>

### 23. SURAT KETERANGAN FISKAL

- a) Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan meliputi:

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Surat permohonan;</li><li>2. surat kuasa khusus, apabila permohonan disampaikan oleh kuasa Wajib Pajak atau kartu identitas pegawai, apabila permohonan disampaikan oleh pegawai Wajib Pajak atau surat penunjukan apabila permohonan disampaikan oleh pihak lain;</li><li>3. fotokopi akta pendirian dan/atau dokumen pendukung lainnya antara lain fotokopi SPT Tahunan Pajak Penghasilan yang memuat data pengurus Wajib Pajak (dalam hal Wajib Pajak mengajukan permohonan secara tertulis melalui KPP/KP2KP selain tempat Wajib Pajak terdaftar).</li></ol>
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<p>Layanan ini diberikan kepada Wajib Pajak yang mengajukan permohonan Surat Keterangan Fiskal (SKF) untuk memenuhi persyaratan mendapatkan pelayanan tertentu dan/atau pelaksanaan kegiatan tertentu dari Kementerian/Lembaga atau pihak lain.</p> <p>Pihak yang mengajukan permohonan:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Wajib Pajak Pusat; atau</li><li>2. melalui kuasa/pihak yang ditunjuk Wajib Pajak sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan di bidang perpajakan.</li></ol> <p>Cara pengajuan:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Wajib Pajak mengajukan permohonan melalui laman Direktorat Jenderal Pajak;</li><li>2. apabila Wajib Pajak tidak dapat mengakses laman tersebut, Wajib Pajak mengajukan permohonan tertulis secara langsung ke Kantor Pelayanan Pajak (KPP)/Kantor Pelayanan, Penyuluhan, dan Konsultasi Perpajakan (KP2KP) yang ditujukan kepada Direktur Jenderal Pajak c.q. Kepala KPP tempat permohonan diajukan.</li></ol> <p>Syarat/kriteria pengajuan permohonan:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Telah menyampaikan:<ol style="list-style-type: none"><li>a. Surat Pemberitahuan Tahunan Pajak Penghasilan untuk 2 (dua) Tahun Pajak terakhir; dan</li><li>b. Surat Pemberitahuan Masa Pajak Pertambahan Nilai untuk 3 (tiga) Masa Pajak terakhir untuk</li></ol></li></ol>

		<p>Wajib Pajak Pusat dan/atau Wajib Pajak Cabang apabila ada, yang sudah menjadi kewajibannya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan di bidang perpajakan;</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>2. tidak mempunyai Utang Pajak di KPP tempat Wajib Pajak Pusat maupun Wajib Pajak Cabang terdaftar, atau mempunyai Utang Pajak namun atas keseluruhan Utang Pajak tersebut telah mendapatkan izin untuk menunda atau mengangsur pembayaran pajak sebagaimana diatur dalam Pasal 9 ayat (4) Undang-Undang KUP; dan</li> <li>3. tidak sedang dalam proses penanganan tindak pidana di bidang perpajakan dan/atau tindak pidana pencucian uang yang tindak pidana asalnya tindak pidana di bidang perpajakan yaitu pemeriksaan bukti permulaan secara terbuka, penyidikan, atau penuntutan.</li> </ol> <p>Contoh formulir dan lampiran yang digunakan: Formulir Permohonan Surat Keterangan Fiskal (Lampiran huruf B PER-03/PJ/2019).</p>
3.	Jangka waktu penyelesaian	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Apabila permohonan disampaikan melalui laman Direktorat Jenderal Pajak, SKF/Surat Penolakan SKF secara otomatis diterbitkan oleh sistem segera setelah permohonan disampaikan;</li> <li>2. apabila permohonan disampaikan secara langsung ke KPP/KP2KP, SKF/Surat Penolakan SKF diterbitkan paling lama 3 (tiga) hari kerja setelah permohonan Wajib Pajak diterima secara lengkap.</li> </ol>
4.	Biaya/tarif	Tidak ada biaya/tarif.
5.	Produk pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Surat Keterangan Fiskal;</li> <li>2. Surat Penolakan Surat Keterangan Fiskal.</li> </ol>
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<p>Segala jenis pengaduan layanan dapat disampaikan melalui saluran resmi pengaduan:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Telepon: 1500200</li> <li>2. Faksimile: (021) 5251245</li> <li>3. <i>Email</i>: <a href="mailto:pengaduan.itien@kemenkeu.go.id">pengaduan.itien@kemenkeu.go.id</a>; <a href="mailto:pengaduan@pajak.go.id">pengaduan@pajak.go.id</a></li> <li>4. Twitter: @kring_pajak</li> <li>5. <i>Website</i> :<a href="http://www.lapor.go.id">www.lapor.go.id</a>; <a href="http://www.wise.kemenkeu.go.id">www.wise.kemenkeu.go.id</a>; <a href="http://www.pengaduan.pajak.go.id">www.pengaduan.pajak.go.id</a></li> <li>6. <i>Chat pajak</i>: <a href="http://www.pajak.go.id">www.pajak.go.id</a></li> <li>7. Surat atau datang langsung ke Direktorat Penyuluhan, Pelayanan, dan Hubungan Masyarakat atau unit kerja lainnya</li> </ol>

b) Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi meliputi:

No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang Nomor 6 Tahun 1983 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1983 Nomor 49, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3262) sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 245, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6573);</li> <li>2. Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1983 tentang Pajak Penghasilan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1983 Nomor 50, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3263), sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2008 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 133, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4893);</li> <li>3. Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-03/PJ/2019 tentang Tata Cara Pemberian Surat Keterangan Fiskal.</li> </ol>
2.	Sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pendingin Ruangan;</li> <li>2. Alat Tulis Kantor;</li> <li>3. Fasilitas untuk Kaum Difabel;</li> <li>4. Komputer;</li> <li>5. Meja dan Kursi;</li> <li>6. Papan Informasi;</li> <li>7. Pesawat Telepon;</li> <li>8. <i>Printer</i>;</li> <li>9. Jaringan Internet;</li> <li>10. Kamera CCTV;</li> <li>11. Alat pemadam kebakaran.</li> </ol>
3.	Kompetensi pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Memiliki kemampuan berkomunikasi yang baik;</li> <li>2. Memiliki pengetahuan perpajakan yang baik;</li> <li>3. Bersikap ramah, sopan, dan berperilaku baik;</li> <li>4. Berpenampilan bersih dan rapi.</li> </ol>
4.	Pengawasan internal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dilakukan secara berjenjang hingga di tingkat pengawasan oleh Kantor Pusat DJP;</li> <li>2. Dilakukan sistem pengendalian internal oleh unit kepatuhan internal DJP; dan</li> <li>3. Dilakukan secara berkelanjutan.</li> </ol>

5.	Jumlah pelaksana	<p>Jumlah pelaksana pelayanan minimal terdiri dari:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 1 (satu) Koordinator Harian;</li> <li>2. 1 (satu) Petugas <i>Helpdesk</i>;</li> <li>3. 1 (satu) Petugas Loker TPT; dan</li> <li>4. 1 (satu) Petugas <i>Back Office</i>.</li> </ol>
6.	Jaminan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pelayanan diberikan dengan berpedoman pada prosedur yang berlaku secara cepat dan tepat;</li> <li>2. Maklumat Pelayanan yang berisi komitmen untuk memberikan pelayanan sesuai ketentuan diumumkan secara terbuka;</li> <li>3. Standar pelayanan dipastikan untuk diterapkan dengan baik.</li> </ol>
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Data Wajib Pajak dijamin kerahasiaannya sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku;</li> <li>2. Pelayanan diberikan oleh petugas yang berwenang sesuai ketentuan;</li> <li>3. Dokumen Wajib Pajak disimpan dalam ruang berkas yang aman;</li> <li>4. Keselamatan semua pihak terkait kegiatan pelayanan menjadi tanggung jawab DJP selama berada di lingkungan kantor.</li> </ol>
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Evaluasi pemberian pelayanan dilakukan secara rutin melalui survei kepuasan pelayanan minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun;</li> <li>2. Evaluasi kinerja pelaksana dilakukan secara rutin melalui Kontrak Kinerja dan Dialog Kinerja Individu.</li> </ol>

**24. SURAT KETERANGAN BEBAS PPh ATAS PENGHASILAN DARI PENGALIHAN HAK ATAS TANAH DAN ATAU BANGUNAN**

a) Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan meliputi:

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Orang pribadi yang mempunyai penghasilan di bawah Penghasilan Tidak Kena Pajak yang melakukan pengalihan hak atas tanah dan/atau bangunan dengan jumlah bruto pengalihannya kurang dari Rp60.000.000,00 (enam puluh juta rupiah) dan bukan merupakan jumlah yang dipecah-pecah:<ol style="list-style-type: none"><li>a. surat permohonan SKB PPh atas penghasilan dari pengalihan hak atas tanah dan/atau bangunan;</li><li>b. surat pernyataan berpenghasilan di bawah penghasilan tidak kena pajak dan jumlah bruto pengalihan hak atas tanah dan/atau bangunan kurang dari Rp 60.000.000,00 (enam puluh juta rupiah);</li><li>c. fotokopi Kartu Keluarga;</li><li>d. fotokopi Surat Pemberitahuan Pajak Terutang Pajak Bumi dan Bangunan tahun yang bersangkutan;</li></ol></li><li>2. orang pribadi yang melakukan pengalihan harta berupa tanah dan/atau bangunan dengan cara hibah kepada keluarga sedarah dalam garis keturunan lurus satu derajat, badan keagamaan, badan pendidikan, badan sosial termasuk yayasan, koperasi atau orang pribadi yang menjalankan usaha mikro dan kecil, yang ketentuannya diatur lebih lanjut dengan Peraturan Menteri Keuangan, sepanjang hibah tersebut tidak ada hubungan dengan usaha, pekerjaan, kepemilikan, atau penguasaan antara pihak-pihak yang bersangkutan:<ol style="list-style-type: none"><li>a. surat permohonan SKB PPh atas penghasilan dari pengalihan hak atas tanah dan/atau bangunan;</li><li>b. surat pernyataan hibah;</li></ol></li><li>3. badan yang melakukan pengalihan harta berupa tanah dan/atau bangunan dengan cara hibah kepada badan keagamaan, badan pendidikan, badan sosial termasuk yayasan, koperasi atau orang pribadi yang menjalankan usaha mikro dan kecil, yang ketentuannya diatur lebih lanjut dengan Peraturan Menteri Keuangan, sepanjang hibah tersebut tidak ada hubungan dengan usaha, pekerjaan, kepemilikan, atau penguasaan antara pihak-pihak yang bersangkutan;</li></ol>

- |  |  |
|--|--|
|  | <ol style="list-style-type: none"><li>a. surat permohonan SKB PPh atas penghasilan dari pengalihan hak atas tanah dan/atau bangunan;</li><li>b. surat pernyataan hibah;</li></ol> <ol style="list-style-type: none"><li>4. pengalihan harta berupa tanah dan/atau bangunan karena waris, permohonan harus dilampiri dengan:<ol style="list-style-type: none"><li>a. surat permohonan SKB PPh atas penghasilan dari pengalihan hak atas tanah dan/atau bangunan;</li><li>b. surat pernyataan pembagian waris;</li><li>c. SKB PPh atas penghasilan dari pengalihan hak atas tanah dan/atau bangunan hanya diberikan apabila tanah dan/atau bangunan yang menjadi objek pewarisan telah dilaporkan dalam SPT Tahunan PPh pewaris, kecuali pewaris memiliki penghasilan dibawah Penghasilan Tidak Kena Pajak;</li></ol></li><li>5. badan yang melakukan pengalihan harta berupa tanah dan/atau bangunan dalam rangka penggabungan, peleburan, atau pemekaran usaha yang telah ditetapkan oleh Menteri Keuangan untuk menggunakan nilai buku:<ol style="list-style-type: none"><li>a. surat permohonan SKB PPh atas penghasilan dari pengalihan hak atas tanah dan/atau bangunan;</li><li>b. surat persetujuan penggunaan nilai buku dalam rangka penggabungan, peleburan, atau pemekaran usaha dari pejabat yang berwenang;</li></ol></li><li>6. orang pribadi atau badan yang melakukan pengalihan harta berupa bangunan dalam rangka melaksanakan perjanjian bangun guna serah, bangun serah guna, atau pemanfaatan barang milik negara berupa tanah dan/atau bangunan:<ol style="list-style-type: none"><li>a. surat permohonan SKB PPh atas penghasilan dari pengalihan hak atas tanah dan/atau bangunan;</li><li>b. dokumen yang menunjukkan bahwa orang pribadi atau badan tersebut bukan merupakan subjek pajak, antara lain dokumen anggota diplomatik negara lain atau dokumen izin pendirian kantor kedutaan besar negara lain;</li></ol></li><li>7. orang pribadi atau badan yang tidak termasuk subjek pajak yang melakukan pengalihan harta berupa tanah dan/atau bangunan:<ol style="list-style-type: none"><li>a. surat permohonan SKB PPh atas penghasilan dari pengalihan hak atas tanah dan/atau bangunan;</li><li>b. dokumen yang menunjukkan bahwa orang pribadi atau badan tersebut bukan merupakan subjek pajak, antara lain dokumen anggota diplomatik negara lain atau dokumen izin pendirian kantor kedutaan besar negara lain.</li></ol></li></ol> |
|--|--|

2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<p>Layanan ini diberikan kepada Wajib Pajak yang mengajukan permohonan fasilitas dibebaskan dari PPh atas penghasilan dari pengalihan hak atas tanah dan atau bangunan.</p> <p>Pihak yang mengajukan permohonan:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. orang pribadi yang mempunyai penghasilan di bawah Penghasilan Tidak Kena Pajak yang melakukan pengalihan hak atas tanah dan/atau bangunan dengan jumlah bruto pengalihannya kurang dari Rp60.000.000,00 (enam puluh juta rupiah) dan bukan merupakan jumlah yang dipecah-pecah;</li> <li>2. orang pribadi yang melakukan pengalihan harta berupa tanah dan/atau bangunan dengan cara hibah kepada keluarga sedarah dalam garis keturunan lurus satu derajat, badan keagamaan, badan pendidikan, badan sosial termasuk yayasan, koperasi atau orang pribadi yang menjalankan usaha mikro dan kecil, yang ketentuannya diatur lebih lanjut dengan Peraturan Menteri Keuangan, sepanjang hibah tersebut tidak ada hubungan dengan usaha, pekerjaan, kepemilikan, atau penguasaan antara pihak-pihak yang bersangkutan;</li> <li>3. badan yang melakukan pengalihan harta berupa tanah dan/atau bangunan dengan cara hibah kepada badan keagamaan, badan pendidikan, badan sosial termasuk yayasan, koperasi atau orang pribadi yang menjalankan usaha mikro dan kecil, yang ketentuannya diatur lebih lanjut dengan Peraturan Menteri Keuangan, sepanjang hibah tersebut tidak ada hubungan dengan usaha, pekerjaan, kepemilikan, atau penguasaan antara pihak-pihak yang bersangkutan;</li> <li>4. pengalihan harta berupa tanah dan/atau bangunan karena waris;</li> <li>5. badan yang melakukan pengalihan harta berupa tanah dan/atau bangunan dalam rangka penggabungan, peleburan, atau pemekaran usaha yang telah ditetapkan oleh Menteri Keuangan untuk menggunakan nilai buku;</li> <li>6. orang pribadi atau badan yang melakukan pengalihan harta berupa bangunan dalam rangka melaksanakan perjanjian bangun guna serah, bangun serah guna, atau pemanfaatan barang milik negara berupa tanah dan/atau bangunan; atau</li> </ol>
----	---------------------------------	--

		<p>7. orang pribadi atau badan yang tidak termasuk subjek pajak yang melakukan pengalihan harta berupa tanah dan/ atau bangunan.</p> <p>Cara pengajuan: Wajib Pajak mengajukan permohonan Surat Keterangan Bebas ke KPP orang pribadi atau badan yang bersangkutan terdaftar atau bertempat tinggal.</p> <p>Syarat/kriteria pengajuan permohonan:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Diajukan secara tertulis oleh orang pribadi atau badan yang melakukan pengalihan hak atas tanah dan/atau bangunan ke Kantor Pelayanan Pajak (KPP) tempat orang pribadi atau badan yang bersangkutan terdaftar atau bertempat tinggal;</li> <li>2. Dalam hal pengalihan hak atas tanah dan/atau bangunan karena warisan, permohonan untuk memperoleh Surat keterangan Bebas Pajak Penghasilan atas penghasilan dari pengalihan hak atas tanah dan/atau bangunan diajukan oleh ahli waris ke KPP tempat pewaris terdaftar.</li> </ol> <p>Contoh formulir dan lampiran yang digunakan: Lampiran I, II, III, dan IV PER 30/PJ/2009 tentang Tata Cara Pemberian Pengecualian Dari Kewajiban Pembayaran Atau Pemungutan Pajak Penghasilan Atas Penghasilan Dari Pengalihan Hak Atas Tanah Dan/Atau Bangunan.</p>
3.	Jangka waktu penyelesaian	Dalam jangka waktu 3 (tiga) hari kerja setelah permohonan diterima secara lengkap. Dalam hal jangka waktu terlewati, permohonan dianggap diterima dan Kepala KPP menerbitkan SKB paling lama 2 (dua) hari kerja sejak terlewatinya jangka waktu tersebut.
4.	Biaya/tarif	Tidak ada biaya/tarif.
5.	Produk pelayanan	Surat Keterangan Bebas/Surat Penolakan Permohonan Surat Keterangan Bebas.
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<p>Segala jenis pengaduan layanan dapat disampaikan melalui saluran resmi pengaduan:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Telepon: 1500200</li> <li>2. Faksimile: (021) 5251245</li> <li>3. <i>Email</i>: <a href="mailto:pengaduan.itjen@kemenkeu.go.id">pengaduan.itjen@kemenkeu.go.id</a>; <a href="mailto:pengaduan@pajak.go.id">pengaduan@pajak.go.id</a></li> <li>4. Twitter: @kring_pajak</li> <li>5. <i>Website</i>: <a href="http://www.lapor.go.id">www.lapor.go.id</a>; <a href="http://www.wise.kemenkeu.go.id">www.wise.kemenkeu.go.id</a>; <a href="http://www.pengaduan.pajak.go.id">www.pengaduan.pajak.go.id</a></li> <li>6. <i>Chat pajak</i>: <a href="http://www.pajak.go.id">www.pajak.go.id</a></li> </ol>

		7. Surat atau datang langsung ke Direktorat Penyuluhan, Pelayanan, dan Hubungan Masyarakat atau unit kerja lainnya
--	--	--

b) Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi meliputi:

No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 261/PMK.03/2016 Tentang Tata Cara Penyetoran, Pelaporan, dan Pengecualian Pengenaan Pajak Penghasilan Atas Penghasilan dari Pengalihan Hak Atas Tanah dan/atau Bangunan, dan Perjanjian Pengikatan Jual Beli atas Tanah dan/atau Bangunan Beserta Perubahannya;</li> <li>2. Peraturan Direktur Jenderal Pajak nomor PER-30/PJ/2009 tentang Tata Cara Pemberian Pengecualian dari Kewajiban Pembayaran atau Pemungutan Pajak Penghasilan Atas Penghasilan Dari Pengalihan Hak Atas Tanah dan/atau Bangunan.</li> </ol>
2.	Sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pendingin Ruangan;</li> <li>2. Alat Tulis Kantor;</li> <li>3. Fasilitas untuk Kaum Difabel;</li> <li>4. Komputer;</li> <li>5. Meja dan Kursi;</li> <li>6. Papan Informasi;</li> <li>7. Pesawat Telepon;</li> <li>8. <i>Printer</i>;</li> <li>9. Jaringan Internet;</li> <li>10. Kamera CCTV;</li> <li>11. Alat pemadam kebakaran.</li> </ol>
3.	Kompetensi pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Memiliki kemampuan berkomunikasi yang baik;</li> <li>2. Memiliki pengetahuan perpajakan yang baik;</li> <li>3. Bersikap ramah, sopan, dan berperilaku baik;</li> <li>4. Berpenampilan bersih dan rapi.</li> </ol>
4.	Pengawasan internal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dilakukan secara berjenjang hingga di tingkat pengawasan oleh Kantor Pusat DJP;</li> <li>2. Dilakukan sistem pengendalian internal oleh unit kepatuhan internal DJP; dan</li> <li>3. Dilakukan secara berkelanjutan.</li> </ol>
5.	Jumlah pelaksana	<p>Jumlah pelaksana pelayanan minimal terdiri dari:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 1 (satu) Koordinator Harian;</li> <li>2. 1 (satu) Petugas <i>Helpdesk</i>;</li> <li>3. 1 (satu) Petugas Loker TPT; dan</li> <li>4. 1 (satu) Petugas <i>Back Office</i>.</li> </ol>
6.	Jaminan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pelayanan diberikan dengan berpedoman pada prosedur yang berlaku secara cepat dan tepat;</li> </ol>

		<ol style="list-style-type: none"> <li>2. Maklumat Pelayanan yang berisi komitmen untuk memberikan pelayanan sesuai ketentuan diumumkan secara terbuka;</li> <li>3. Standar pelayanan dipastikan untuk diterapkan dengan baik.</li> </ol>
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Data Wajib Pajak dijamin kerahasiaannya sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku;</li> <li>2. Pelayanan diberikan oleh petugas yang berwenang sesuai ketentuan;</li> <li>3. Dokumen Wajib Pajak disimpan dalam ruang berkas yang aman;</li> <li>4. Keselamatan semua pihak terkait kegiatan pelayanan menjadi tanggung jawab DJP selama berada di lingkungan kantor.</li> </ol>
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Evaluasi pemberian pelayanan dilakukan secara rutin melalui survei kepuasan pelayanan minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun;</li> <li>2. Evaluasi kinerja pelaksana dilakukan secara rutin melalui Kontrak Kinerja dan Dialog Kinerja Individu.</li> </ol>

## 25. SURAT KETERANGAN DOMISILI SUBJEK PAJAK DALAM NEGERI

a) Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan meliputi:

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Wajib Pajak berstatus subjek pajak dalam negeri Indonesia sebagaimana Undang-Undang PPh;</li><li>2. Wajib Pajak telah memiliki Nomor Pokok Wajib Pajak;</li><li>3. Wajib Pajak telah menyampaikan:<ol style="list-style-type: none"><li>a. SPT Tahunan PPh Tahun Pajak terakhir yang sudah menjadi kewajiban Wajib Pajak berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan di bidang perpajakan, dalam hal Wajib Pajak mengajukan permohonan penerbitan SKD SPDN untuk Tahun Pajak atau Bagian Tahun Pajak saat permohonan penerbitan SKD SPDN diajukan; atau</li><li>b. SPT Tahunan PPh untuk Tahun Pajak atau Bagian Tahun Pajak yang diajukan permohonan penerbitan SKD SPDN yang menjadi kewajiban Wajib Pajak berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan di bidang perpajakan, dalam hal Wajib Pajak mengajukan permohonan penerbitan SKD SPDN untuk Tahun Pajak atau Bagian Tahun Pajak sebelum tahun saat permohonan penerbitan SKD SPDN diajukan; dan</li></ol></li><li>4. permohonan yang diajukan memenuhi persyaratan administratif permohonan penerbitan SKD SPDN, yaitu:<ol style="list-style-type: none"><li>a. diajukan untuk:<ol style="list-style-type: none"><li>1) satu Negara Mitra yang menjadi tempat penghasilan bersumber;</li><li>2) satu Tahun Pajak atau Bagian Tahun Pajak; dan</li><li>3) satu lawan transaksi; dan</li></ol></li><li>b. memuat informasi mengenai lawan transaksi di Negara Mitra paling sedikit berupa:<ol style="list-style-type: none"><li>1) nama lawan transaksi;</li><li>2) <i>taxpayer identification number</i> dan/atau alamat dari lawan transaksi; dan</li><li>3) penjelasan mengenai penghasilan yang berasal dari lawan transaksi;</li></ol></li></ol></li></ol>

2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Wajib Pajak dapat mengajukan permohonan penerbitan SKD SPDN secara langsung kepada Direktur Jenderal Pajak melalui Kepala KPP Domisili;</li> <li>2. KPP Domisili melakukan penelitian permohonan penerbitan SKD SPDN;</li> <li>3. Berdasarkan hasil penelitian, Kepala KPP Domisili atas nama Direktur Jenderal Pajak dapat menerbitkan: <ol style="list-style-type: none"> <li>a. SKD SPDN, dalam hal permohonan penerbitan SKD SPDN memenuhi ketentuan; atau</li> <li>b. surat penolakan permohonan penerbitan SKD SPDN.</li> </ol> </li> </ol>
3.	Jangka waktu penyelesaian	Paling lama 5 (lima) hari kerja setelah menerima permohonan Wajib Pajak secara lengkap.
4.	Biaya/tarif	Tidak ada biaya/tarif.
5.	Produk pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. SKD SPDN; atau</li> <li>2. surat penolakan permohonan penerbitan SKD SPDN.</li> </ol>
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<p>Segala jenis pengaduan layanan dapat disampaikan melalui saluran resmi pengaduan:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Telepon: 1500200</li> <li>2. Faksimile: (021) 5251245</li> <li>3. <i>Email</i>: <a href="mailto:pengaduan.itjen@kemenkeu.go.id">pengaduan.itjen@kemenkeu.go.id</a>; <a href="mailto:pengaduan@pajak.go.id">pengaduan@pajak.go.id</a></li> <li>4. Twitter: @kring_pajak</li> <li>5. <i>Website</i>: <a href="http://www.lapor.go.id">www.lapor.go.id</a>; <a href="http://www.wise.kemenkeu.go.id">www.wise.kemenkeu.go.id</a>; <a href="http://www.pengaduan.pajak.go.id">www.pengaduan.pajak.go.id</a></li> <li>6. <i>Chat pajak</i>: <a href="http://www.pajak.go.id">www.pajak.go.id</a></li> <li>7. Surat atau datang langsung ke Direktorat Penyuluhan, Pelayanan, dan Hubungan Masyarakat atau unit kerja lainnya</li> </ol>

b) Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi meliputi:

No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar hukum	Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-28/PJ/2018 tentang Surat Keterangan Domisili Bagi Subjek Pajak Dalam Negeri Indonesia Dalam Rangka Penerapan Persetujuan Penghindaran Pajak Berganda
2.	Sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pendingin Ruangan;</li> <li>2. Alat Tulis Kantor;</li> <li>3. Fasilitas untuk Kaum Difabel;</li> <li>4. Komputer;</li> <li>5. Meja dan Kursi;</li> </ol>

		6. Papan Informasi; 7. Pesawat Telepon; 8. <i>Printer</i> ; 9. Jaringan Internet; 10. Kamera CCTV; 11. Alat pemadam kebakaran.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Memiliki kemampuan berkomunikasi yang baik; 2. Memiliki pengetahuan perpajakan yang baik; 3. Bersikap ramah, sopan, dan berperilaku baik; 4. Berpenampilan bersih dan rapi.
4.	Pengawasan internal	1. Dilakukan secara berjenjang hingga di tingkat pengawasan oleh Kantor Pusat DJP; 2. Dilakukan sistem pengendalian internal oleh unit kepatuhan internal DJP; dan 3. Dilakukan secara berkelanjutan.
5.	Jumlah pelaksana	Jumlah pelaksana pelayanan minimal terdiri dari: 1. 1 (satu) Koordinator Harian; 2. 1 (satu) Petugas <i>Helpdesk</i> ; 3. 1 (satu) Petugas Loker TPT; dan 4. 1 (satu) Petugas <i>Back Office</i> .
6.	Jaminan pelayanan	1. Pelayanan diberikan dengan berpedoman pada prosedur yang berlaku secara cepat dan tepat; 2. Maklumat Pelayanan yang berisi komitmen untuk memberikan pelayanan sesuai ketentuan diumumkan secara terbuka; 3. Standar pelayanan dipastikan untuk diterapkan dengan baik.
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Data Wajib Pajak dijamin kerahasiaannya sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku; 2. Pelayanan diberikan oleh petugas yang berwenang sesuai ketentuan; 3. Dokumen Wajib Pajak disimpan dalam ruang berkas yang aman; 4. Keselamatan semua pihak terkait kegiatan pelayanan menjadi tanggung jawab DJP selama berada di lingkungan kantor.
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Evaluasi pemberian pelayanan dilakukan secara rutin melalui survei kepuasan pelayanan minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun; 2. Evaluasi kinerja pelaksana dilakukan secara rutin melalui Kontrak Kinerja dan Dialog Kinerja Individu.

**26. SURAT KETERANGAN PENELITIAN FORMAL BUKTI PEMENUHAN KEWAJIBAN PENYETORAN PPh ATAS PENGALIHAN HAK ATAS TANAH DAN/ATAU BANGUNAN ATAU PERUBAHAN PERJANJIAN PENGIKATAN JUAL BELI ATAS TANAH DAN/ATAU BANGUNAN**

- a) Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan meliputi:

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Surat permohonan penelitian bukti pemenuhan kewajiban penysetoran Pajak Penghasilan;</li> <li>2. Surat kuasa dan fotokopi Kartu Tanda Penduduk Kuasa Wajib Pajak dalam hal penyampaian permohonan dilakukan oleh Kuasa Wajib Pajak;</li> <li>3. Surat Pernyataan Tidak Wajib Menggunakan Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) bagi yang memenuhi syarat tidak wajib memiliki NPWP;</li> <li>4. Tambahan persyaratan bagi pengalihan yang dilakukan kepada <i>Special Purpose Company</i>/Kontrak Investasi Kolektif dalam skema Kontrak Investasi Kolektif tertentu (SPC/KIK):               <ol style="list-style-type: none"> <li>a. fotokopi pemberitahuan efektifnya pernyataan pendaftaran Dana Investasi Real Estat berbentuk KIK yang diterbitkan dan telah dilegalisasi oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK);</li> <li>b. keterangan dari OJK bahwa Wajib Pajak yang mengalihkan Real Estat bertransaksi dengan SPC/KIK; dan</li> <li>c. surat pernyataan bermeterai bahwa Wajib Pajak melakukan pengalihan Real Estat kepada SPC/KIK.</li> </ol> </li> </ol>
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Jika tidak mengakses laman DJP, orang pribadi atau badan harus menyampaikan permohonan penelitian bukti pemenuhan kewajiban penysetoran Pajak Penghasilan secara langsung ke Kantor Pelayanan Pajak yang wilayah kerjanya meliputi lokasi tanah dan/atau bangunan;</li> <li>2. Dalam hal permohonan disampaikan oleh Wajib Pajak badan, permohonan ditandatangani oleh pimpinan tertinggi atau pengurus yang diberikan wewenang untuk menjalankan kegiatan yang berkaitan dengan perpajakan;</li> <li>3. Dalam hal orang pribadi atau badan yang mengalihkan tidak diketahui keberadaannya:               <ol style="list-style-type: none"> <li>a. surat permohonan dapat ditandatangani pihak lain (pejabat lelang, pembeli, atau ahli waris) yang melakukan penysetoran atas nama orang pribadi atau badan yang melakukan pengalihan hak;</li> </ol> </li> </ol>

		b. daftar isian mengenai pihak yang mengalihkan tanah dan/atau bangunan diisi dengan identitas orang pribadi atau badan yang mengalihkan hak.
3.	Jangka waktu penyelesaian	Paling lama 3 (tiga) hari kerja sejak tanggal permohonan penelitian diterima lengkap.
4.	Biaya/tarif	Tidak ada biaya/tarif.
5.	Produk pelayanan	1. Surat Keterangan penelitian formal Bukti Pemenuhan Kewajiban Penyetoran Pajak Penghasilan; atau 2. Surat Pemberitahuan Permohonan Penelitian Tidak Lengkap dan/atau Tidak Sesuai.
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	Segala jenis pengaduan layanan dapat disampaikan melalui saluran resmi pengaduan: 1. Telepon: 1500200 2. Faksimile: (021) 5251245 3. <i>Email</i> : <a href="mailto:pengaduan.itjen@kemenkeu.go.id">pengaduan.itjen@kemenkeu.go.id</a> ; <a href="mailto:pengaduan@pajak.go.id">pengaduan@pajak.go.id</a> 4. Twitter: @kring_pajak 5. <i>Website</i> : <a href="http://www.lapor.go.id">www.lapor.go.id</a> ; <a href="http://www.wise.kemenkeu.go.id">www.wise.kemenkeu.go.id</a> ; <a href="http://www.pengaduan.pajak.go.id">www.pengaduan.pajak.go.id</a> 6. <i>Chat</i> pajak: <a href="http://www.pajak.go.id">www.pajak.go.id</a> 7. Surat atau datang langsung ke Direktorat Penyuluhan, Pelayanan, dan Hubungan Masyarakat atau unit kerja lainnya

b) Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi meliputi:

No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar hukum	1. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 34 tahun 2016 tentang Pajak Penghasilan atas Penghasilan dari Pengalihan Hak atas Tanah dan/atau Bangunan, dan Perjanjian Pengikatan Jual Beli atas Tanah dan/atau Bangunan Beserta Perubahannya; 2. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 261/PMK.03/2016 tentang Tata Cara Penyetoran, Pelaporan, dan Pengecualian Pengenaan Pajak Penghasilan atas Penghasilan dari Pengalihan Hak atas Tanah dan/atau Bangunan, dan Perjanjian Pengikatan Jual Beli atas Tanah dan/atau Bangunan Beserta Perubahannya; 3. Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor 18/PJ/2017 tentang Tata Cara Penelitian Bukti Pemenuhan Kewajiban Penyetoran Pajak Penghasilan atas Penghasilan dari Pengalihan Hak atas Tanah dan/ atau Bangunan, dan Perjanjian

		Pengikatan Jual Beli atas Tanah dan/ atau Bangunan Beserta Perubahannya sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Peraturan Dirjen Pajak Nomor PER-21/PJ/2019 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-18/PJ/2017 Tata Cara Penelitian Bukti Pemenuhan Kewajiban Penyetoran Pajak Penghasilan atas Penghasilan dari Pengalihan Hak atas Tanah dan/ atau Bangunan, dan Perjanjian Pengikatan Jual Beli atas Tanah dan/ atau Bangunan Beserta Perubahannya.
2.	Sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pendingin Ruangan;</li> <li>2. Alat Tulis Kantor;</li> <li>3. Fasilitas untuk Kaum Difabel;</li> <li>4. Komputer;</li> <li>5. Meja dan Kursi;</li> <li>6. Papan Informasi;</li> <li>7. Pesawat Telepon;</li> <li>8. Printer;</li> <li>9. Jaringan Internet;</li> <li>10. Kamera CCTV;</li> <li>11. Alat pemadam kebakaran.</li> </ol>
3.	Kompetensi pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Memiliki kemampuan berkomunikasi yang baik;</li> <li>2. Memiliki pengetahuan perpajakan yang baik;</li> <li>3. Bersikap ramah, sopan, dan berperilaku baik;</li> <li>4. Berpenampilan bersih dan rapi.</li> </ol>
4.	Pengawasan internal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dilakukan secara berjenjang hingga di tingkat pengawasan oleh Kantor Pusat DJP;</li> <li>2. Dilakukan sistem pengendalian internal oleh unit kepatuhan internal DJP; dan</li> <li>3. Dilakukan secara berkelanjutan.</li> </ol>
5.	Jumlah pelaksana	<p>Jumlah pelaksana pelayanan minimal terdiri dari:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 1 (satu) Koordinator Harian;</li> <li>2. 1 (satu) Petugas <i>Helpdesk</i>;</li> <li>3. 1 (satu) Petugas Loker TPT; dan</li> <li>4. 1 (satu) Petugas <i>Back Office</i>.</li> </ol>
6.	Jaminan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pelayanan diberikan dengan berpedoman pada prosedur yang berlaku secara cepat dan tepat;</li> <li>2. Maklumat Pelayanan yang berisi komitmen untuk memberikan pelayanan sesuai ketentuan diumumkan secara terbuka;</li> <li>3. Standar pelayanan dipastikan untuk diterapkan dengan baik.</li> </ol>

7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Data Wajib Pajak dijamin kerahasiaannya sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku;</li> <li>2. Pelayanan diberikan oleh petugas yang berwenang sesuai ketentuan;</li> <li>3. Dokumen Wajib Pajak disimpan dalam ruang berkas yang aman;</li> <li>4. Keselamatan semua pihak terkait kegiatan pelayanan menjadi tanggung jawab DJP selama berada di lingkungan kantor.</li> </ol>
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Evaluasi pemberian pelayanan dilakukan secara rutin melalui survei kepuasan pelayanan minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun;</li> <li>2. Evaluasi kinerja pelaksana dilakukan secara rutin melalui Kontrak Kinerja dan Dialog Kinerja Individu.</li> </ol>

**27. PERMOHONON PEMBETULAN SURAT TAGIHAN PAJAK/SURAT KETETAPAN PAJAK/SURAT KEPUTUSAN PAJAK (PASAL 16 UU KUP)**

a) Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan meliputi:

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan pelayanan	<p>1. 1 (satu) permohonan diajukan untuk 1 (satu) surat ketetapan pajak, Surat Tagihan Pajak, atau surat keputusan lain yang terkait dengan bidang perpajakan;</p> <p>2. Permohonan harus disampaikan ke KPP tempat Wajib Pajak terdaftar dan/atau tempat Pengusaha Kena Pajak dikukuhkan;</p> <p>3. Permohonan harus diajukan secara tertulis dalam bahasa Indonesia dengan disertai alasan permohonan dan menggunakan format surat permohonan sesuai contoh sebagaimana tercantum dalam Peraturan Menteri Keuangan Nomor 11/PMK.03/2013 tentang Tata Cara Pembetulan;</p> <p>4. Surat permohonan ditandatangani oleh Wajib Pajak, dan dalam hal surat permohonan ditandatangani bukan oleh Wajib Pajak, surat permohonan tersebut harus dilampiri dengan surat kuasa khusus sebagaimana dimaksud dalam Pasal 32 ayat (3) Undang-Undang KUP.</p>
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<p>Layanan ini diberikan kepada Wajib Pajak yang mengajukan permohonan pembetulan:</p> <p>1. Surat ketetapan pajak yang meliputi Surat Ketetapan Pajak Kurang Bayar, Surat Ketetapan Pajak Kurang Bayar Tambahan, Surat Ketetapan Pajak Nihil, dan Surat Ketetapan Pajak Lebih Bayar;</p> <p>2. Surat Tagihan Pajak;</p> <p>3. Surat Keputusan Pembetulan;</p> <p>4. Surat Keputusan Keberatan;</p> <p>5. Surat Keputusan Pengurangan Sanksi Administrasi;</p> <p>6. Surat Keputusan Penghapusan Sanksi Administrasi;</p> <p>7. Surat Keputusan Pengurangan Ketetapan Pajak;</p> <p>8. Surat Keputusan Pembatalan Ketetapan Pajak;</p> <p>9. Surat Keputusan Pengembalian Pendahuluan Kelebihan Pajak;</p> <p>10. Surat Keputusan Pemberian Imbalan Bunga;</p> <p>11. Surat Pemberitahuan Pajak Terhutang;</p> <p>12. Surat Ketetapan Pajak Pajak Bumi dan Bangunan;</p> <p>13. Surat Tagihan Pajak Pajak Bumi dan Bangunan;</p> <p>14. Surat Keputusan Pemberian Pengurangan Pajak Bumi dan Bangunan; atau</p>

		<p>15. Surat Keputusan Pengurangan Denda Pajak Bumi dan Bangunan, yang dalam penerbitannya terdapat kesalahan tulis, kesalahan hitung, dan/atau kekeliruan penerapan ketentuan tertentu dalam Peraturan perundang-undangan perpajakan.</p> <p>Pihak yang Mengajukan Permohonan: Wajib Pajak</p> <p>Cara Pengajuan: Wajib Pajak menyampaikan permohonan ke KPP tempat Wajib Pajak terdaftar dan/atau tempat Pengusaha Kena Pajak dikukuhkan melalui:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. secara langsung;</li> <li>2. melalui pos dengan bukti pengiriman surat; atau</li> <li>3. melalui perusahaan jasa ekspedisi atau jasa kurir dengan bukti pengiriman surat atau <i>e-filing</i>.</li> </ol> <p>Syarat/Kriteria Pengajuan Permohonan:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Diajukan secara tertulis dalam bahasa Indonesia;</li> <li>2. Disertai dengan alasan permohonan;</li> <li>3. 1 (satu) permohonan diajukan untuk 1 (satu) surat ketetapan pajak, Surat Tagihan Pajak, atau surat keputusan lain yang terkait dengan bidang perpajakan.</li> </ol> <p>Contoh Formulir dan Lampiran Yang Digunakan: Surat Permohonan Pembetulan (Lampiran I PMK 11/PMK,03/2013).</p>
3.	Jangka waktu penyelesaian	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengembalian Permohonan Pembetulan paling lama 5 hari kerja setelah tanggal diterimanya surat Permohonan di KPP terdaftar;</li> <li>2. Direktur Jenderal Pajak harus menerbitkan Surat Keputusan Pembetulan dalam jangka waktu paling lama 6 (enam) bulan sejak tanggal surat permohonan pembetulan diterima.</li> </ol>
4.	Biaya/tarif	Tidak ada biaya/tarif.
5.	Produk pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengembalian Permohonan Pembetulan (Lampiran II PMK-11/PMK.03/2013);</li> <li>2. Surat Keputusan Pembetulan (Lampiran III-V PMK-11/PMK.03/2013).</li> </ol>
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<p>Segala jenis pengaduan layanan dapat disampaikan melalui saluran resmi pengaduan:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Telepon: 1500200</li> <li>2. Faksimile: (021) 5251245</li> <li>3. Email: <a href="mailto:pengaduan.itjen@kemenkeu.go.id">pengaduan.itjen@kemenkeu.go.id</a>; <a href="mailto:pengaduan@pajak.go.id">pengaduan@pajak.go.id</a></li> </ol>

		<p>4. Twitter: @kring_pajak</p> <p>5. Website: <a href="http://www.lapor.go.id">www.lapor.go.id</a>; <a href="http://www.wise.kemenkeu.go.id">www.wise.kemenkeu.go.id</a>; <a href="http://www.pengaduan.pajak.go.id">www.pengaduan.pajak.go.id</a></p> <p>6. Chat pajak: <a href="http://www.pajak.go.id">www.pajak.go.id</a></p> <p>7. Surat atau datang langsung ke Direktorat Penyuluhan, Pelayanan, dan Hubungan Masyarakat atau unit kerja lainnya</p>
--	--	--

b) Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi meliputi:

No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar hukum	Peraturan Menteri Keuangan Nomor 11/PMK.03/2013 tentang Tata Cara Pembetulan.
2.	Sarana, prasarana dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pendingin Ruangan;</li> <li>2. Alat Tulis Kantor;</li> <li>3. Fasilitas untuk Kaum Difabel;</li> <li>4. Komputer;</li> <li>5. Meja dan Kursi;</li> <li>6. Papan Informasi;</li> <li>7. Pesawat Telepon;</li> <li>8. Printer;</li> <li>9. Jaringan Internet;</li> <li>10. Kamera CCTV;</li> <li>11. Alat pemadam kebakaran.</li> </ol>
3.	Kompetensi pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Memiliki kemampuan berkomunikasi yang baik;</li> <li>2. Memiliki pengetahuan perpajakan yang baik;</li> <li>3. Bersikap ramah, sopan, dan berperilaku baik;</li> <li>4. Berpenampilan bersih dan rapi.</li> </ol>
4.	Pengawasan internal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dilakukan secara berjenjang hingga di tingkat pengawasan oleh Kantor Pusat DJP;</li> <li>2. Dilakukan sistem pengendalian internal oleh unit kepatuhan internal DJP; dan</li> <li>3. Dilakukan secara berkelanjutan.</li> </ol>
5.	Jumlah pelaksana	<p>Jumlah pelaksana pelayanan minimal terdiri dari:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 1 (satu) Koordinator Harian;</li> <li>2. 1 (satu) Petugas <i>Helpdesk</i>;</li> <li>3. 1 (satu) Petugas Loker TPT; dan</li> <li>4. 1 (satu) Petugas <i>Back Office</i>.</li> </ol>
6.	Jaminan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pelayanan diberikan dengan berpedoman pada prosedur yang berlaku secara cepat dan tepat;</li> <li>2. Maklumat Pelayanan yang berisi komitmen untuk memberikan pelayanan sesuai ketentuan diumumkan secara terbuka;</li> <li>3. Standar pelayanan dipastikan untuk diterapkan dengan baik.</li> </ol>

7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Data Wajib Pajak dijamin kerahasiaannya sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku;</li> <li>2. Pelayanan diberikan oleh petugas yang berwenang sesuai ketentuan;</li> <li>3. Dokumen Wajib Pajak disimpan dalam ruang berkas yang aman;</li> <li>4. Keselamatan semua pihak terkait kegiatan pelayanan menjadi tanggung jawab DJP selama berada di lingkungan kantor.</li> </ol>
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Evaluasi pemberian pelayanan dilakukan secara rutin melalui survei kepuasan pelayanan minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun;</li> <li>2. Evaluasi kinerja pelaksana dilakukan secara rutin melalui Kontrak Kinerja dan Dialog Kinerja Individu.</li> </ol>

**28. PENGURANGAN ATAU PENGHAPUSAN SANKSI ADMINISTRASI (PASAL 36 AYAT 1A UU KUP)**

a) Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan meliputi:

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Surat Permohonan Pengurangan atau penghapusan sanksi administrasi Wajib Pajak untuk satu surat ketetapan pajak atau satu Surat Tagihan Pajak;</li> <li>2. Surat kuasa khusus dalam hal Surat Permohonan Pengurangan atau penghapusan sanksi administrasi ditandatangani oleh Kuasa Wajib Pajak;</li> <li>3. Fotokopi surat ketetapan pajak atau Surat Tagihan Pajak.</li> </ol>
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<p>Layanan ini diberikan kepada Wajib Pajak yang mengajukan permohonan pengurangan atau penghapusan sanksi administrasi meliputi:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. sanksi administrasi yang tercantum dalam surat ketetapan pajak, kecuali sanksi administrasi yang tercantum dalam Surat Ketetapan Pajak Kurang Bayar yang diterbitkan berdasarkan ketentuan Pasal 13A Undang-Undang KUP;</li> <li>2. sanksi administrasi yang tercantum dalam Surat Tagihan Pajak yang terkait dengan penerbitan surat ketetapan pajak, kecuali sanksi administrasi yang tercantum dalam Surat Tagihan Pajak yang diterbitkan berdasarkan Pasal 25 ayat (9) dan Pasal 27 ayat (5d) Undang-Undang KUP; atau</li> <li>3. sanksi administrasi yang tercantum dalam Surat Tagihan Pajak selain Surat Tagihan Pajak sebagaimana dimaksud pada huruf b, dalam hal sanksi tersebut dikenakan karena kekhilafan Wajib Pajak atau bukan karena kesalahannya.</li> </ol> <p>Pihak Yang Mengajukan Permohonan: Wajib Pajak</p> <p>Cara Pengajuan: Wajib Pajak menyampaikan permohonan pengurangan atau penghapusan sanksi administrasi ke KPP tempat Wajib Pajak terdaftar dan/atau tempat Pengusaha Kena Pajak dikukuhkan melalui:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. secara langsung;</li> <li>2. melalui pos dengan bukti pengiriman surat; atau</li> </ol>

		<p>3. melalui perusahaan jasa ekspedisi atau jasa kurir dengan bukti pengiriman surat atau <i>e-filing</i>.</p> <p>Syarat/Kriteria Pengajuan Permohonan:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 1 (satu) permohonan untuk 1 (satu) surat ketetapan pajak atau Surat Tagihan Pajak, kecuali permohonan tersebut diajukan untuk Surat Tagihan Pajak berdasarkan Pasal 19 ayat (1) Undang-Undang KUP, sepanjang terkait dengan surat ketetapan pajak yang sama maka 1 (satu) permohonan dapat diajukan untuk lebih dari satu Surat Tagihan Pajak;</li> <li>2. permohonan harus diajukan secara tertulis dalam bahasa Indonesia;</li> <li>3. mengemukakan jumlah sanksi administrasi menurut Wajib Pajak dengan disertai alasan;</li> <li>4. permohonan harus disampaikan ke Kantor Pelayanan Pajak tempat Wajib Pajak terdaftar; dan</li> <li>5. surat permohonan ditandatangani oleh Wajib Pajak dan dalam hal surat permohonan ditandatangani oleh bukan Wajib Pajak, surat permohonan tersebut harus dilampiri dengan surat kuasa khusus sebagaimana dimaksud dalam Pasal 32 ayat (3) Undang-Undang KUP.</li> </ol> <p>Contoh Formulir dan Lampiran Yang Digunakan: Surat Permohonan Pengurangan Atau Penghapusan Sanksi Administrasi (Lampiran I.A PMK 08/PMK.03/2013).</p>
3.	Jangka waktu penyelesaian	Paling lama 6 (enam) bulan sejak tanggal surat permohonan diterima.
4.	Biaya/tarif	Tidak ada biaya/tarif.
5.	Produk pelayanan	Surat Keputusan Pengurangan Sanksi Administrasi atau Surat Keputusan Penghapusan Sanksi Administrasi.
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<p>Segala jenis pengaduan layanan dapat disampaikan melalui saluran resmi pengaduan:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Telepon: 1500200</li> <li>2. Faksimile: (021) 5251245</li> <li>3. Email: <a href="mailto:pengaduan.itjen@kemenkeu.go.id">pengaduan.itjen@kemenkeu.go.id</a>; <a href="mailto:pengaduan@pajak.go.id">pengaduan@pajak.go.id</a></li> <li>4. Twitter: @kring_pajak</li> <li>5. Website: <a href="http://www.lapor.go.id">www.lapor.go.id</a>; <a href="http://www.wise.kemenkeu.go.id">www.wise.kemenkeu.go.id</a>; <a href="http://www.pengaduan.pajak.go.id">www.pengaduan.pajak.go.id</a></li> <li>6. Chat pajak: <a href="http://www.pajak.go.id">www.pajak.go.id</a></li> </ol>

		7. Surat atau datang langsung ke Direktorat Penyuluhan, Pelayanan, dan Hubungan Masyarakat atau unit kerja lainnya
--	--	--

b) Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi meliputi:

No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar hukum	Peraturan Menteri Keuangan Nomor 8/PMK.03/2013 tentang Tata Cara Pengurangan atau Penghapusan Sanksi Administrasi dan Pengurangan atau Pembatalan Surat Ketetapan Pajak atau Surat Tagihan Pajak.
2.	Sarana, prasarana dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pendingin Ruangan;</li> <li>2. Alat Tulis Kantor;</li> <li>3. Fasilitas untuk Kaum Difabel;</li> <li>4. Komputer;</li> <li>5. Meja dan Kursi;</li> <li>6. Papan Informasi;</li> <li>7. Pesawat Telepon;</li> <li>8. Printer;</li> <li>9. Jaringan Internet;</li> <li>10. Kamera CCTV;</li> <li>11. Alat pemadam kebakaran.</li> </ol>
3.	Kompetensi pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Memiliki kemampuan berkomunikasi yang baik;</li> <li>2. Memiliki pengetahuan perpajakan yang baik;</li> <li>3. Bersikap ramah, sopan, dan berperilaku baik;</li> <li>4. Berpenampilan bersih dan rapi.</li> </ol>
4.	Pengawasan internal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dilakukan secara berjenjang hingga di tingkat pengawasan oleh Kantor Pusat DJP;</li> <li>2. Dilakukan sistem pengendalian internal oleh unit kepatuhan internal DJP; dan</li> <li>3. Dilakukan secara berkelanjutan.</li> </ol>
5.	Jumlah pelaksana	<p>Jumlah pelaksana pelayanan minimal terdiri dari:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 1 (satu) Koordinator Harian;</li> <li>2. 1 (satu) Petugas <i>Helpdesk</i>;</li> <li>3. 1 (satu) Petugas Loker TPT; dan</li> <li>4. 1 (satu) Petugas <i>Back Office</i>.</li> </ol>
6.	Jaminan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pelayanan diberikan dengan berpedoman pada prosedur yang berlaku secara cepat dan tepat;</li> <li>2. Maklumat Pelayanan yang berisi komitmen untuk memberikan pelayanan sesuai ketentuan diumumkan secara terbuka;</li> <li>3. Standar pelayanan dipastikan untuk diterapkan dengan baik.</li> </ol>
7.	Jaminan keamanan dan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Data Wajib Pajak dijamin kerahasiaannya sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku;</li> </ol>

	keselamatan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>2. Pelayanan diberikan oleh petugas yang berwenang sesuai ketentuan;</li> <li>3. Dokumen Wajib Pajak disimpan dalam ruang berkas yang aman;</li> <li>4. Keselamatan semua pihak terkait kegiatan pelayanan menjadi tanggung jawab DJP selama berada di lingkungan kantor.</li> </ol>
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Evaluasi pemberian pelayanan dilakukan secara rutin melalui survei kepuasan pelayanan minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun;</li> <li>2. Evaluasi kinerja pelaksana dilakukan secara rutin melalui Kontrak Kinerja dan Dialog Kinerja Individu.</li> </ol>

**29. PENGURANGAN ATAU PEMBATALAN SURAT KETETAPAN PAJAK YANG TIDAK BENAR (PASAL 36 AYAT 1B UU KUP)**

a) Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan meliputi:

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan pelayanan	<p>1. Asli satu surat permohonan pengurangan atau pembatalan surat ketetapan pajak yang tidak benar Wajib Pajak untuk satu surat ketetapan pajak (kecuali SKPKB yang diterbitkan berdasarkan ketentuan Pasal 13A Undang-Undang KUP) (Lampiran I PMK 8/PMK.03/2013 huruf B) yang ditandatangani oleh Wajib Pajak/Wakil/Kuasa;</p> <p>2. Surat kuasa khusus dalam hal Surat permohonan pengurangan atau pembatalan surat ketetapan pajak yang tidak benar ditandatangani oleh Kuasa Wajib Pajak;</p> <p>3. Fotokopi surat ketetapan pajak.</p>
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<p>Layanan ini diberikan kepada Wajib Pajak yang mengajukan permohonan pengurangan atau pembatalan surat ketetapan pajak yang tidak benar, kecuali Surat Ketetapan Pajak Kurang Bayar yang diterbitkan berdasarkan ketentuan Pasal 13A Undang-Undang KUP.</p> <p>Pihak yang Mengajukan Permohonan: Wajib Pajak.</p> <p>Cara Pengajuan: Wajib Pajak menyampaikan permohonan pengurangan atau pembatalan surat ketetapan pajak yang tidak benar ke KPP tempat Wajib Pajak terdaftar dan/atau tempat Pengusaha Kena Pajak dikukuhkan melalui:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. secara langsung;</li> <li>2. melalui pos dengan bukti pengiriman surat; atau</li> <li>3. melalui perusahaan jasa ekspedisi atau jasa kurir dengan bukti pengiriman surat atau <i>e-filing</i>.</li> </ol> <p>Syarat/Kriteria Pengajuan Permohonan:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 1 (satu) permohonan untuk 1 (satu) surat ketetapan pajak;</li> <li>2. permohonan harus diajukan secara tertulis dalam bahasa Indonesia;</li> <li>3. mengemukakan jumlah pajak yang terutang menurut perhitungan Wajib Pajak dengan disertai alasan;</li> </ol>

		<p>4. permohonan harus disampaikan ke Kantor Pelayanan Pajak tempat Wajib Pajak terdaftar; dan</p> <p>5. surat permohonan ditandatangani oleh Wajib Pajak dan dalam hal surat permohonan ditandatangani oleh bukan Wajib Pajak, surat permohonan tersebut harus dilampiri dengan surat kuasa khusus sebagaimana dimaksud dalam Pasal 32 ayat (3) Undang-Undang KUP.</p> <p>Contoh Formulir dan Lampiran yang Digunakan: Surat Permohonan Pengurangan Atau Pembatalan Surat Ketetapan Pajak yang Tidak Benar (Lampiran I.B PMK 08/PMK.03/2013).</p>
3.	Jangka waktu penyelesaian	Paling lama 6 (enam) bulan sejak tanggal surat permohonan diterima.
4.	Biaya/tarif	Tidak ada biaya/tarif.
5.	Produk pelayanan	Surat Keputusan Pengurangan Ketetapan Pajak atau Surat Keputusan Pembatalan Ketetapan Pajak.
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<p>Segala jenis pengaduan layanan dapat disampaikan melalui saluran resmi pengaduan:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Telepon: 1500200</li> <li>2. Faksimile: (021) 5251245</li> <li>3. Email: <a href="mailto:pengaduan.itjen@kemenkeu.go.id">pengaduan.itjen@kemenkeu.go.id</a>; <a href="mailto:pengaduan@pajak.go.id">pengaduan@pajak.go.id</a></li> <li>4. Twitter: @kring_pajak</li> <li>5. Website: <a href="http://www.lapor.go.id">www.lapor.go.id</a>; <a href="http://www.wise.kemenkeu.go.id">www.wise.kemenkeu.go.id</a>; <a href="http://www.pengaduan.pajak.go.id">www.pengaduan.pajak.go.id</a></li> <li>6. Chat pajak: <a href="http://www.pajak.go.id">www.pajak.go.id</a></li> <li>7. Surat atau datang langsung ke Direktorat Penyuluhan, Pelayanan, dan Hubungan Masyarakat atau unit kerja lainnya</li> </ol>

b) Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi meliputi:

No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar hukum	Peraturan Menteri Keuangan Nomor 8/PMK.03/2013 tentang Tata Cara Pengurangan atau Penghapusan Sanksi Administrasi dan Pengurangan atau Pembatalan Surat Ketetapan Pajak atau Surat Tagihan Pajak.

2.	Sarana, prasarana dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pendingin Ruangan;</li> <li>2. Alat Tulis Kantor;</li> <li>3. Fasilitas untuk Kaum Difabel;</li> <li>4. Komputer;</li> <li>5. Meja dan Kursi;</li> <li>6. Papan Informasi;</li> <li>7. Pesawat Telepon;</li> <li>8. Printer;</li> <li>9. Jaringan Internet;</li> <li>10. Kamera CCTV;</li> <li>11. Alat pemadam kebakaran.</li> </ol>
3.	Kompetensi pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Memiliki kemampuan berkomunikasi yang baik;</li> <li>2. Memiliki pengetahuan perpajakan yang baik;</li> <li>3. Bersikap ramah, sopan, dan berperilaku baik;</li> <li>4. Berpenampilan bersih dan rapi.</li> </ol>
4.	Pengawasan internal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dilakukan secara berjenjang hingga di tingkat pengawasan oleh Kantor Pusat DJP;</li> <li>2. Dilakukan sistem pengendalian internal oleh unit kepatuhan internal DJP; dan</li> <li>3. Dilakukan secara berkelanjutan.</li> </ol>
5.	Jumlah pelaksana	<p>Jumlah pelaksana pelayanan minimal terdiri dari:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 1 (satu) Koordinator Harian;</li> <li>2. 1 (satu) Petugas <i>Helpdesk</i>;</li> <li>3. 1 (satu) Petugas Loker TPT; dan</li> <li>4. 1 (satu) Petugas <i>Back Office</i>.</li> </ol>
6.	Jaminan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pelayanan diberikan dengan berpedoman pada prosedur yang berlaku secara cepat dan tepat;</li> <li>2. Makhumat Pelayanan yang berisi komitmen untuk memberikan pelayanan sesuai ketentuan diumumkan secara terbuka;</li> <li>3. Standar pelayanan dipastikan untuk diterapkan dengan baik.</li> </ol>
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Data Wajib Pajak dijamin kerahasiaannya sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku;</li> <li>2. Pelayanan diberikan oleh petugas yang berwenang sesuai ketentuan;</li> <li>3. Dokumen Wajib Pajak disimpan dalam ruang berkas yang aman;</li> <li>4. Keselamatan semua pihak terkait kegiatan pelayanan menjadi tanggung jawab DJP selama berada di lingkungan kantor.</li> </ol>
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Evaluasi pemberian pelayanan dilakukan secara rutin melalui survei kepuasan pelayanan minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun;</li> <li>2. Evaluasi kinerja pelaksana dilakukan secara rutin melalui Kontrak Kinerja dan Dialog Kinerja Individu.</li> </ol>

**30. PENGURANGAN ATAU PEMBATALAN SURAT TAGIHAN PAJAK YANG TIDAK BENAR (PASAL 36 AYAT 1C UU KUP)**

a) Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan meliputi:

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan pelayanan	<p>1.Asli satu surat permohonan pengurangan atau pembatalan Surat Tagihan Pajak yang tidak benar Wajib Pajak untuk satu Surat Tagihan Pajak (Lampiran I PMK 8/PMK.03/2013 huruf C) yang ditandatangani oleh Wajib Pajak/Wakil/Kuasa;</p> <p>2.Surat kuasa khusus dalam hal Surat permohonan pengurangan atau pembatalan Surat Tagihan Pajak yang tidak benar ditandatangani oleh Kuasa Wajib Pajak;</p> <p>3.Fotokopi Surat Tagihan Pajak.</p>
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<p>Layanan ini diberikan kepada Wajib Pajak yang mengajukan permohonan pengurangan atau pembatalan Surat Tagihan Pajak, meliputi:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Surat Tagihan Pajak yang tidak benar yang terkait dengan penerbitan surat ketetapan pajak; dan</li> <li>2. Surat Tagihan Pajak yang tidak benar selain Surat Tagihan Pajak sebagaimana dimaksud pada huruf a.</li> </ol> <p>Pihak Yang Mengajukan Permohonan: Wajib Pajak.</p> <p>Cara Pengajuan: Wajib Pajak menyampaikan permohonan pengurangan atau pembatalan Surat Tagihan Pajak ke KPP tempat Wajib Pajak terdaftar dan/atau tempat Pengusaha Kena Pajak dikukuhkan melalui:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. secara langsung;</li> <li>2. melalui pos dengan bukti pengiriman surat; atau</li> <li>3. melalui perusahaan jasa ekspedisi atau jasa kurir dengan bukti pengiriman surat atau <i>e-filing</i>.</li> </ol> <p>Syarat/Kriteria Pengajuan Permohonan:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 1 (satu) permohonan untuk 1 (satu) Surat Tagihan Pajak;</li> <li>2. permohonan harus diajukan secara tertulis dalam bahasa Indonesia;</li> <li>3. mengemukakan jumlah tagihan pajak dan/atau sanksi administrasi dalam Surat Tagihan Pajak menurut Wajib Pajak dengan disertai alasan;</li> <li>4. permohonan harus disampaikan ke KPP tempat Wajib Pajak terdaftar; dan</li> </ol>

		<p>5. surat permohonan ditandatangani oleh Wajib Pajak dan dalam hal surat permohonan ditandatangani oleh bukan Wajib Pajak, surat permohonan tersebut harus dilampiri dengan surat kuasa khusus sebagaimana dimaksud dalam Pasal 32 ayat (3) Undang-Undang KUP.</p> <p>Contoh Formulir dan Lampiran Yang Digunakan: Surat Permohonan Pengurangan Atau Pembatalan Surat Tagihan Pajak yang Tidak Benar (Lampiran I.C PMK 08/PMK.03/2013).</p>
3.	Jangka waktu penyelesaian	Paling lama 6 (enam) bulan sejak tanggal surat permohonan diterima.
4.	Biaya/tarif	Tidak ada biaya/tarif.
5.	Produk pelayanan	Surat Keputusan Pengurangan Ketetapan Pajak atau Surat Keputusan Pembatalan Ketetapan Pajak.
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<p>Segala jenis pengaduan layanan dapat disampaikan melalui saluran resmi pengaduan:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Telepon: 1500200</li> <li>2. Faksimile: (021) 5251245</li> <li>3. Email: <a href="mailto:pengaduan.itjen@kemenkeu.go.id">pengaduan.itjen@kemenkeu.go.id</a>; <a href="mailto:pengaduan@pajak.go.id">pengaduan@pajak.go.id</a></li> <li>4. Twitter: @kring_pajak</li> <li>5. Website: <a href="http://www.lapor.go.id">www.lapor.go.id</a>; <a href="http://www.wise.kemenkeu.go.id">www.wise.kemenkeu.go.id</a>; <a href="http://www.pengaduan.pajak.go.id">www.pengaduan.pajak.go.id</a></li> <li>6. Chat pajak: <a href="http://www.pajak.go.id">www.pajak.go.id</a></li> <li>7. Surat atau datang langsung ke Direktorat Penyuluhan, Pelayanan, dan Hubungan Masyarakat atau unit kerja lainnya</li> </ol>

b) Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi meliputi:

No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar hukum	Peraturan Menteri Keuangan Nomor 8/PMK.03/2013 tentang Tata Cara Pengurangan atau Penghapusan Sanksi Administrasi dan Pengurangan atau Pembatalan Surat Ketetapan Pajak atau Surat Tagihan Pajak.

2	Sarana, prasarana dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pendingin Ruangan;</li> <li>2. Alat Tulis Kantor;</li> <li>3. Fasilitas untuk Kaum Difabel;</li> <li>4. Komputer;</li> <li>5. Meja dan Kursi;</li> <li>6. Papan Informasi;</li> <li>7. Pesawat Telepon;</li> <li>8. Printer;</li> <li>9. Jaringan Internet;</li> <li>10. Kamera CCTV;</li> <li>11. Alat pemadam kebakaran.</li> </ol>
3.	Kompetensi pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Memiliki kemampuan berkomunikasi yang baik;</li> <li>2. Memiliki pengetahuan perpajakan yang baik;</li> <li>3. Bersikap ramah, sopan, dan berperilaku baik;</li> <li>4. Berpenampilan bersih dan rapi.</li> </ol>
4.	Pengawasan internal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dilakukan secara berjenjang hingga di tingkat pengawasan oleh Kantor Pusat DJP;</li> <li>2. Dilakukan sistem pengendalian internal oleh unit kepatuhan internal DJP; dan</li> <li>3. Dilakukan secara berkelanjutan.</li> </ol>
5.	Jumlah pelaksana	<p>Jumlah pelaksana pelayanan minimal terdiri dari:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 1 (satu) Koordinator Harian;</li> <li>2. 1 (satu) Petugas <i>Helpdesk</i>;</li> <li>3. 1 (satu) Petugas Loker TPT; dan</li> <li>4. 1 (satu) Petugas <i>Back Office</i>.</li> </ol>
6.	Jaminan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pelayanan diberikan dengan berpedoman pada prosedur yang berlaku secara cepat dan tepat;</li> <li>2. Maklumat Pelayanan yang berisi komitmen untuk memberikan pelayanan sesuai ketentuan diumumkan secara terbuka;</li> <li>3. Standar pelayanan dipastikan untuk diterapkan dengan baik.</li> </ol>
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Data Wajib Pajak dijamin kerahasiaannya sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku;</li> <li>2. Pelayanan diberikan oleh petugas yang berwenang sesuai ketentuan;</li> <li>3. Dokumen Wajib Pajak disimpan dalam ruang berkas yang aman;</li> <li>4. Keselamatan semua pihak terkait kegiatan pelayanan menjadi tanggung jawab DJP selama berada di lingkungan kantor.</li> </ol>
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Evaluasi pemberian pelayanan dilakukan secara rutin melalui survei kepuasan pelayanan minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun;</li> <li>2. Evaluasi kinerja pelaksana dilakukan secara rutin melalui Kontrak Kinerja dan Dialog Kinerja Individu.</li> </ol>

**31. PEMBATALAN SURAT KETETAPAN PAJAK DARI HASIL PEMERIKSAAN (PASAL 36 AYAT 1D UU KUP)**

a) Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan meliputi:

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan pelayanan	<p>1. Asli satu surat permohonan pembatalan hasil pemeriksaan atau surat ketetapan pajak Wajib Pajak untuk satu surat ketetapan pajak (kecuali SKPKB yang diterbitkan berdasarkan ketentuan Pasal 13A UU KUP, SKPKBT yang diterbitkan berdasarkan ketentuan Pasal 15 ayat (3) UU KUP, dan SKPLB yang diterbitkan berdasarkan ketentuan Pasal 17 ayat (2) UU KUP) (Lampiran I PMK 8/PMK.03/2013 huruf D) yang ditandatangani oleh Wajib Pajak/Wakil/Kuasa;</p> <p>2. Surat kuasa khusus dalam hal Surat pembatalan hasil pemeriksaan atau surat ketetapan pajak ditandatangani oleh Kuasa Wajib Pajak.</p>
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<p>Layanan ini diberikan kepada Wajib Pajak yang mengajukan permohonan pembatalan surat ketetapan pajak dari hasil pemeriksaan, yang diterbitkan tanpa:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. penyampaian surat pemberitahuan hasil pemeriksaan; atau</li> <li>2. pembahasan akhir hasil pemeriksaan dengan Wajib Pajak, kecuali Surat Ketetapan Pajak Kurang Bayar yang diterbitkan berdasarkan ketentuan Pasal 13A Undang-Undang KUP, Surat Ketetapan Pajak Kurang Bayar Tambahan yang diterbitkan berdasarkan ketentuan Pasal 15 ayat (3) Undang-Undang KUP dan Surat Ketetapan Pajak Lebih Bayar yang diterbitkan berdasarkan ketentuan Pasal 17 ayat (2) Undang-Undang KUP.</li> </ol> <p>Pihak Yang Mengajukan Permohonan: Wajib Pajak</p> <p>Cara Pengajuan: Wajib Pajak menyampaikan permohonan ke KPP tempat Wajib Pajak terdaftar dan/atau tempat Pengusaha Kena Pajak dikukuhkan melalui:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. secara langsung;</li> <li>2. melalui pos dengan bukti pengiriman surat; atau</li> <li>3. melalui perusahaan jasa ekspedisi atau jasa kurir dengan bukti pengiriman surat atau <i>e-filing</i>.</li> </ol> <p>Syarat/Kriteria Pengajuan Permohonan:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 1 (satu) permohonan untuk 1 (satu) surat ketetapan pajak;</li> </ol>

		<p>2. permohonan harus diajukan secara tertulis dalam bahasa Indonesia dengan menguraikan tentang tidak disampaikannya surat pemberitahuan hasil pemeriksaan dan/atau tidak dilaksanakannya pembahasan akhir hasil pemeriksaan;</p> <p>3. permohonan harus disampaikan ke Kantor Pelayanan Pajak tempat Wajib Pajak terdaftar;</p> <p>4. surat permohonan ditandatangani oleh Wajib Pajak dan dalam hal surat permohonan ditandatangani oleh bukan Wajib Pajak, surat permohonan tersebut harus dilampiri dengan surat kuasa khusus sebagaimana dimaksud dalam Pasal 32 ayat (3) Undang-Undang KUP.</p> <p>Contoh Formulir dan Lampiran Yang Digunakan: Surat Permohonan Pembatalan Surat Ketetapan Pajak Hasil Pemeriksaan Atau Verifikasi (Lampiran I.D PMK 08/PMK,03/2013).</p>
3.	Jangka waktu penyelesaian	Paling lama 6 (enam) bulan sejak tanggal surat permohonan diterima
4.	Biaya/tarif	Tidak ada biaya/tarif.
5.	Produk pelayanan	Surat Keputusan Pembatalan Ketetapan Pajak.
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<p>Segala jenis pengaduan layanan dapat disampaikan melalui saluran resmi pengaduan:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Telepon: 1500200</li> <li>2. Faksimile: (021) 5251245</li> <li>3. Email: <a href="mailto:pengaduan.itjen@kemenkeu.go.id">pengaduan.itjen@kemenkeu.go.id</a>; <a href="mailto:pengaduan@pajak.go.id">pengaduan@pajak.go.id</a></li> <li>4. Twitter: @kring_pajak</li> <li>5. Website: <a href="http://www.lapor.go.id">www.lapor.go.id</a>; <a href="http://www.wise.kemenkeu.go.id">www.wise.kemenkeu.go.id</a>; <a href="http://www.pengaduan.pajak.go.id">www.pengaduan.pajak.go.id</a></li> <li>6. Chat pajak: <a href="http://www.pajak.go.id">www.pajak.go.id</a></li> <li>7. Surat atau datang langsung ke Direktorat Penyuluhan, Pelayanan, dan Hubungan Masyarakat atau unit kerja lainnya</li> </ol>

b) Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi meliputi:

No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar hukum	Peraturan Menteri Keuangan Nomor 8/PMK.03/2013 tentang Tata Cara Pengurangan atau Penghapusan Sanksi Administrasi dan Pengurangan atau Pembatalan Surat Ketetapan Pajak atau Surat Tagihan Pajak.

2.	Sarana, prasarana dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pendingin Ruangan;</li> <li>2. Alat Tulis Kantor;</li> <li>3. Fasilitas untuk Kaum Difabel;</li> <li>4. Komputer;</li> <li>5. Meja dan Kursi;</li> <li>6. Papan Informasi;</li> <li>7. Pesawat Telepon;</li> <li>8. Printer;</li> <li>9. Jaringan Internet;</li> <li>10. Kamera CCTV;</li> <li>11. Alat pemadam kebakaran.</li> </ol>
3.	Kompetensi pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Memiliki kemampuan berkomunikasi yang baik;</li> <li>2. Memiliki pengetahuan perpajakan yang baik;</li> <li>3. Bersikap ramah, sopan, dan berperilaku baik;</li> <li>4. Berpenampilan bersih dan rapi.</li> </ol>
4.	Pengawasan internal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dilakukan secara berjenjang hingga di tingkat pengawasan oleh Kantor Pusat DJP;</li> <li>2. Dilakukan sistem pengendalian internal oleh unit kepatuhan internal DJP; dan</li> <li>3. Dilakukan secara berkelanjutan.</li> </ol>
5.	Jumlah pelaksana	<p>Jumlah pelaksana pelayanan minimal terdiri dari:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 1 (satu) Koordinator Harian;</li> <li>2. 1 (satu) Petugas <i>Helpdesk</i>;</li> <li>3. 1 (satu) Petugas Loker TPT; dan</li> <li>4. 1 (satu) Petugas <i>Back Office</i>.</li> </ol>
6.	Jaminan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pelayanan diberikan dengan berpedoman pada prosedur yang berlaku secara cepat dan tepat;</li> <li>2. Maklumat Pelayanan yang berisi komitmen untuk memberikan pelayanan sesuai ketentuan diumumkan secara terbuka;</li> <li>3. Standar pelayanan dipastikan untuk diterapkan dengan baik.</li> </ol>
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Data Wajib Pajak dijamin kerahasiaannya sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku;</li> <li>2. Pelayanan diberikan oleh petugas yang berwenang sesuai ketentuan;</li> <li>3. Dokumen Wajib Pajak disimpan dalam ruang berkas yang aman;</li> <li>4. Keselamatan semua pihak terkait kegiatan pelayanan menjadi tanggung jawab DJP selama berada di lingkungan kantor.</li> </ol>
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Evaluasi pemberian pelayanan dilakukan secara rutin melalui survei kepuasan pelayanan minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun.</li> <li>2. Evaluasi kinerja pelaksana dilakukan secara rutin melalui Kontrak Kinerja dan Dialog Kinerja Individu.</li> </ol>

### 32. PENCABUTAN PERMOHONAN PASAL 36 UU KUP

a) Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan meliputi:

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Surat permohonan pencabutan permohonan pengurangan atau penghapusan sanksi administrasi dan pengurangan atau pembatalan surat ketetapan pajak atau Surat Tagihan Pajak yang ditandatangani oleh Wajib Pajak;</li><li>2. Surat kuasa khusus dalam hal surat pencabutan ditandatangani bukan oleh Wajib Pajak</li></ol>
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<p>Layanan ini diberikan kepada Wajib Pajak yang mengajukan permohonan pencabutan permohonan pengurangan atau penghapusan sanksi administrasi, pengurangan atau pembatalan surat ketetapan pajak yang tidak benar, pengurangan atau pembatalan Surat Tagihan Pajak yang tidak benar, atau pembatalan surat ketetapan pajak hasil pemeriksaan.</p> <p>Pihak yang Mengajukan Permohonan: Wajib Pajak.</p> <p>Cara Pengajuan: Wajib Pajak menyampaikan permohonan ke KPP tempat Wajib Pajak terdaftar.</p> <p>Syarat/Kriteria Pengajuan Permohonan</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. pencabutan harus diajukan secara tertulis dalam bahasa Indonesia dan dapat mencantumkan alasan pencabutan;</li><li>2. pencabutan harus disampaikan ke KPP tempat Wajib Pajak terdaftar;</li><li>3. surat pencabutan ditandatangani oleh Wajib Pajak dan dalam hal surat pencabutan ditandatangani bukan oleh Wajib Pajak, surat pencabutan tersebut harus dilampiri dengan surat kuasa khusus sebagaimana dimaksud dalam Pasal 32 ayat (3) Undang-Undang KUP.</li></ol>
3.	Jangka waktu penyelesaian	Wajib Pajak dapat melakukan pencabutan permohonan Pasal 36 UU KUP sebelum diterbitkan surat keputusan.
4.	Biaya/tarif	Tidak ada biaya/tarif.
5.	Produk pelayanan	Surat Permohonan Pencabutan Tidak Memenuhi Persyaratan yang diberikan kepada Wajib Pajak dalam hal permohonan yang diajukan tidak lengkap, serta diterbitkannya laporan sumir yang akan

		menghentikan proses Penelitian Pengurangan – penghapusan – pembatalan (pasal 36 ayat (1) UU KUP & pasal 19 UU PBB).
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<p>Segala jenis pengaduan layanan dapat disampaikan melalui saluran resmi pengaduan:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Telepon: 1500200</li> <li>2. Faksimile: (021) 5251245</li> <li>3. Email: <a href="mailto:pengaduan.itjen@kemenkeu.go.id">pengaduan.itjen@kemenkeu.go.id</a>; <a href="mailto:pengaduan@pajak.go.id">pengaduan@pajak.go.id</a></li> <li>4. Twitter: @kring_pajak</li> <li>5. Website: <a href="http://www.lapor.go.id">www.lapor.go.id</a>; <a href="http://www.wise.kemenkeu.go.id">www.wise.kemenkeu.go.id</a>; <a href="http://www.pengaduan.pajak.go.id">www.pengaduan.pajak.go.id</a></li> <li>6. Chat pajak: <a href="http://www.pajak.go.id">www.pajak.go.id</a></li> <li>7. Surat atau datang langsung ke Direktorat Penyuluhan, Pelayanan, dan Hubungan Masyarakat atau unit kerja lainnya</li> </ol>

b) Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi meliputi:

No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar hukum	Peraturan Menteri Keuangan Nomor 8/PMK.03/2013 tentang Tata Cara Pengurangan atau Penghapusan Sanksi Administrasi dan Pengurangan atau Pembatalan Surat Ketetapan Pajak atau Surat Tagihan Pajak.
2.	Sarana, prasarana dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pendingin Ruangan;</li> <li>2. Alat Tulis Kantor;</li> <li>3. Fasilitas untuk Kaum Difabel;</li> <li>4. Komputer;</li> <li>5. Meja dan Kursi;</li> <li>6. Papan Informasi;</li> <li>7. Pesawat Telepon;</li> <li>8. Printer;</li> <li>9. Jaringan Internet;</li> <li>10. Kamera CCTV;</li> <li>11. Alat pemadam kebakaran.</li> </ol>
3.	Kompetensi pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Memiliki kemampuan berkomunikasi yang baik;</li> <li>2. Memiliki pengetahuan perpajakan yang baik;</li> <li>3. Bersikap ramah, sopan, dan berperilaku baik;</li> <li>4. Berpenampilan bersih dan rapi.</li> </ol>
4.	Pengawasan internal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dilakukan secara berjenjang hingga di tingkat pengawasan oleh Kantor Pusat DJP;</li> <li>2. Dilakukan sistem pengendalian internal oleh unit kepatuhan internal DJP; dan</li> <li>3. Dilakukan secara berkelanjutan.</li> </ol>
5.	Jumlah pelaksana	<p>Jumlah pelaksana pelayanan minimal terdiri dari:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 1 (satu) Koordinator Harian;</li> </ol>

		<ol style="list-style-type: none"> <li>2. 1 (satu) Petugas <i>Helpdesk</i>;</li> <li>3. 1 (satu) Petugas Loker TPT; dan</li> <li>4. 1 (satu) Petugas <i>Back Office</i>.</li> </ol>
6.	Jaminan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pelayanan diberikan dengan berpedoman pada prosedur yang berlaku secara cepat dan tepat;</li> <li>2. Maklumat Pelayanan yang berisi komitmen untuk memberikan pelayanan sesuai ketentuan diumumkan secara terbuka;</li> <li>3. Standar pelayanan dipastikan untuk diterapkan dengan baik.</li> </ol>
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Data Wajib Pajak dijamin kerahasiaannya sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku;</li> <li>2. Pelayanan diberikan oleh petugas yang berwenang sesuai ketentuan;</li> <li>3. Dokumen Wajib Pajak disimpan dalam ruang berkas yang aman;</li> <li>4. Keselamatan semua pihak terkait kegiatan pelayanan menjadi tanggung jawab DJP selama berada di lingkungan kantor.</li> </ol>
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Evaluasi pemberian pelayanan dilakukan secara rutin melalui survei kepuasan pelayanan minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun;</li> <li>2. Evaluasi kinerja pelaksana dilakukan secara rutin melalui Kontrak Kinerja dan Dialog Kinerja Individu.</li> </ol>

### 33. PENGURANGAN PAJAK BUMI DAN BANGUNAN

a) Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan meliputi:

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Surat Permohonan;</li><li>2. fotokopi SPPT, SKP PBB, atau STP PBB, yang dimohonkan Pengurangan PBB;</li><li>3. Dalam hal Pengurangan PBB karena kondisi tertentu Objek Pajak yang ada hubungannya dengan subjek pajak sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 ayat (1) huruf a PMK-82/PMK.03/2017, permohonan Pengurangan PBB juga harus dilampiri dengan:<ol style="list-style-type: none"><li>a. fotokopi laporan keuangan yang dilampirkan dalam SPT Tahunan PPh sebelum tahun pengajuan permohonan Pengurangan PBB, untuk Wajib Pajak yang menyelenggarakan pembukuan; atau</li><li>b. fotokopi dokumen pencatatan yang dilampirkan dalam SPT Tahunan PPh sebelum tahun pengajuan permohonan Pengurangan PBB, untuk Wajib Pajak yang melakukan pencatatan; dan</li><li>c. fotokopi dokumen pendukung yang menyatakan Wajib Pajak mengalami kesulitan likuiditas pada tahun sebelum tahun pengajuan permohonan Pengurangan PBB.</li></ol></li><li>4. Dalam hal Pengurangan PBB terhadap Objek Pajak yang terkena bencana alam atau sebab lain yang luar biasa sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 ayat (1) huruf b PMK-82/PMK.03/2017, permohonan Pengurangan PBB juga harus dilampiri dengan:<ol style="list-style-type: none"><li>a. surat pernyataan dari Wajib Pajak yang menyatakan bahwa Objek Pajak terkena bencana alam atau sebab lain yang luar biasa; dan</li><li>b. surat keterangan dari instansi terkait sebagai bukti pendukung yang menyatakan bahwa Objek Pajak terkena bencana alam atau sebab lain yang luar biasa.</li></ol></li></ol>
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<p>Layanan ini diberikan kepada Wajib Pajak yang mengajukan permohonan pengurangan PBB karena kondisi tertentu Objek Pajak yang ada hubungannya dengan subjek pajak atau dalam hal Objek Pajak terkena bencana alam atau sebab lain yang luar biasa.</p> <p>Pihak Yang Mengajukan Permohonan: Wajib Pajak.</p>

		<p><b>Cara Pengajuan:</b> Wajib Pajak menyampaikan permintaan pengurangan PBB kepada Menteri Keuangan dan disampaikan melalui Kepala KPP dengan cara:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. langsung;</li> <li>2. dikirim melalui pos dengan bukti pengiriman surat secara tercatat; atau</li> <li>3. dikirim melalui perusahaan jasa ekspedisi atau jasa kurir dengan bukti pengiriman surat.</li> </ol> <p><b>Syarat/Kriteria Pengajuan Permohonan:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 1 (satu) permohonan untuk 1 (satu) SPPT, SKP PBB, atau STP PBB;</li> <li>2. diajukan secara tertulis dalam bahasa Indonesia dengan mengemukakan besarnya persentase Pengurangan PBB yang dimohonkan dengan disertai alasan yang jelas;</li> <li>3. ditandatangani oleh Wajib Pajak atau wakil Wajib Pajak, dan dalam hal permohonan ditandatangani oleh bukan Wajib Pajak atau wakil Wajib Pajak, permohonan tersebut harus dilampiri dengan surat kuasa khusus sebagaimana diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan di bidang perpajakan; dan</li> <li>4. tidak memiliki tunggakan PBB atas Objek Pajak yang dimohonkan Pengurangan PBB, kecuali dalam hal Objek Pajak terkena bencana alam atau sebab lain yang luar biasa.</li> </ol> <p><b>Contoh Formulir dan Lampiran Yang Digunakan:</b> Lampiran A dan B PMK-82/PMK.03/2017.</p>
3.	Jangka waktu penyelesaian	Paling lama 4 (empat) bulan terhitung sejak tanggal surat permohonan Pengurangan PBB.
4.	Biaya/tarif	Tidak ada biaya/tarif.
5.	Produk pelayanan	Surat Keputusan Pengurangan PBB.
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<p>Segala jenis pengaduan layanan dapat disampaikan melalui saluran resmi pengaduan:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Telepon: 1500200</li> <li>2. Faksimile: (021) 5251245</li> <li>3. Email: <a href="mailto:pengaduan.itien@kemenkeu.go.id">pengaduan.itien@kemenkeu.go.id</a>; <a href="mailto:pengaduan@pajak.go.id">pengaduan@pajak.go.id</a></li> <li>4. Twitter: @kring_pajak</li> <li>5. Website: <a href="http://www.lapor.go.id">www.lapor.go.id</a>; <a href="http://www.wise.kemenkeu.go.id">www.wise.kemenkeu.go.id</a>; <a href="http://www.pengaduan.pajak.go.id">www.pengaduan.pajak.go.id</a></li> <li>6. Chat pajak: <a href="http://www.pajak.go.id">www.pajak.go.id</a></li> </ol>

		7. Surat atau datang langsung ke Direktorat Penyuluhan, Pelayanan, dan Hubungan Masyarakat atau unit kerja lainnya
--	--	--

b) Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi meliputi:

No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 82/PMK.03/2017 tentang Pemberian Pengurangan Pajak Bumi dan Bangunan;</li> <li>2. Surat Edaran Direktur Jenderal Pajak Nomor SE-44/PJ/2017 tentang Petunjuk Pelaksanaan Pemberian Pengurangan Pajak Bumi dan Bangunan.</li> </ol>
2.	Sarana, prasarana dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pendingin Ruangan;</li> <li>2. Alat Tulis Kantor;</li> <li>3. Fasilitas untuk Kaum Difabel;</li> <li>4. Komputer;</li> <li>5. Meja dan Kursi;</li> <li>6. Papan Informasi;</li> <li>7. Pesawat Telepon;</li> <li>8. Printer;</li> <li>9. Jaringan Internet;</li> <li>10. Kamera CCTV;</li> <li>11. Alat pemadam kebakaran.</li> </ol>
3.	Kompetensi pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Memiliki kemampuan berkomunikasi yang baik;</li> <li>2. Memiliki pengetahuan perpajakan yang baik;</li> <li>3. Bersikap ramah, sopan, dan berperilaku baik;</li> <li>4. Berpenampilan bersih dan rapi.</li> </ol>
4.	Pengawasan internal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dilakukan secara berjenjang hingga di tingkat pengawasan oleh Kantor Pusat DJP;</li> <li>2. Dilakukan sistem pengendalian internal oleh unit kepatuhan internal DJP; dan</li> <li>3. Dilakukan secara berkelanjutan.</li> </ol>
5.	Jumlah pelaksana	<p>Jumlah pelaksana pelayanan minimal terdiri dari:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 1 (satu) Koordinator Harian;</li> <li>2. 1 (satu) Petugas <i>Helpdesk</i>;</li> <li>3. 1 (satu) Petugas Loker TPT; dan</li> <li>4. 1 (satu) Petugas <i>Back Office</i>.</li> </ol>
6.	Jaminan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pelayanan diberikan dengan berpedoman pada prosedur yang berlaku secara cepat dan tepat;</li> <li>2. Maklumat Pelayanan yang berisi komitmen untuk memberikan pelayanan sesuai ketentuan diumumkan secara terbuka;</li> <li>3. Standar pelayanan dipastikan untuk diterapkan dengan baik.</li> </ol>

7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Data Wajib Pajak dijamin kerahasiaannya sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku;</li> <li>2. Pelayanan diberikan oleh petugas yang berwenang sesuai ketentuan;</li> <li>3. Dokumen Wajib Pajak disimpan dalam ruang berkas yang aman;</li> <li>4. Keselamatan semua pihak terkait kegiatan pelayanan menjadi tanggung jawab DJP selama berada di lingkungan kantor.</li> </ol>
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Evaluasi pemberian pelayanan dilakukan secara rutin melalui survei kepuasan pelayanan minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun;</li> <li>2. Evaluasi kinerja pelaksana dilakukan secara rutin melalui Kontrak Kinerja dan Dialog Kinerja Individu.</li> </ol>

### 34. PENUNDAAN PEMBAYARAN PAJAK

a) Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan meliputi:

No.	Komponen	Uraian
1	Persyaratan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Surat permohonan penundaan pembayaran pajak yang mencantumkan jumlah utang pajak yang pembayarannya dimohonkan untuk ditunda dan jangka waktu penundaan;</li><li>2. Jaminan yang dapat berupa garansi bank, surat/dokumen bukti kepemilikan barang bergerak, penanggungan utang oleh pihak ketiga, sertifikat tanah, atau sertifikat deposito;</li><li>3. Fotokopi SPPT, Surat Ketetapan Pajak PBB, atau Surat Tagihan Pajak PBB yang dimohonkan penundaan PBB.</li></ol>
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<p>Layanan yang diberikan kepada Wajib Pajak yang mengajukan permohonan penundaan kekurangan pembayaran pajak yang terutang berdasarkan Surat Pemberitahuan Pajak Terhutang (SPPT), Surat Ketetapan Pajak PBB, Surat Tagihan Pajak PBB, Surat Tagihan Pajak, Surat Ketetapan Pajak Kurang Bayar, serta Surat Ketetapan Pajak Kurang Bayar Tambahan, dan Surat Keputusan Keberatan, Surat Keputusan Pembetulan, Putusan Banding, serta Putusan Peninjauan Kembali, yang menyebabkan jumlah pajak yang harus dibayar bertambah, dalam hal Wajib Pajak mengalami kesulitan likuiditas atau mengalami keadaan di luar kekuasaannya sehingga Wajib Pajak tidak mampu memenuhi kewajiban pajak pada waktunya.</p> <p>Pihak Yang Mengajukan Permohonan: Wajib Pajak yang mengalami kesulitan likuiditas atau mengalami keadaan di luar kekuasaannya sehingga Wajib Pajak tidak mampu memenuhi kewajiban pajak pada waktunya.</p> <p>Cara Pengajuan: Wajib Pajak menyampaikan permohonan penundaan pembayaran pajak paling lama 9 (sembilan) hari kerja sebelum jatuh tempo pembayaran kepada Kepala KPP tempat Wajib Pajak terdaftar.</p> <p>Syarat/Kriteria Pengajuan Permohonan: <ol style="list-style-type: none"><li>1. Permohonan Wajib Pajak harus diajukan secara tertulis menggunakan surat permohonan pengangsuran pembayaran pajak atau surat permohonan penundaan pembayaran pajak paling</li></ol></p>

		<p>lama 9 (sembilan) hari kerja sebelum jatuh tempo pembayaran disertai dengan alasan dan bukti yang mendukung permohonan;</p> <p>2. Wajib Pajak yang mengajukan permohonan pengangsuran pembayaran pajak setelah melampaui batas waktu harus memberikan jaminan berupa garansi bank sebesar utang pajak yang dapat dicairkan sesuai dengan jangka waktu pengangsuran;</p> <p>3. Wajib Pajak yang mengajukan permohonan pengangsuran atau penundaan pembayaran PBB yang masih harus dibayar harus tidak memiliki tunggakan PBB tahun-tahun sebelumnya;</p> <p>4. Wajib Pajak yang mengalami kesulitan likuiditas atau mengalami keadaan di luar kekuasaannya sehingga Wajib Pajak tidak mampu memenuhi kewajiban pajak pada waktunya.</p> <p>Contoh Formulir dan Lampiran Yang Digunakan : Surat Permohonan Penundaan Pembayaran Pajak (Lampiran III PMK-242/PMK.03/2014).</p>
3.	Jangka waktu penyelesaian	Paling lama 7 (tujuh) hari kerja setelah tanggal diterima permohonan.
4.	Biaya/tarif	Tidak ada biaya/tarif.
5.	Produk pelayanan	Surat Keputusan persetujuan penundaan pembayaran pajak atau Surat Keputusan penolakan angsuran/penundaan pembayaran pajak.
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<p>Segala jenis pengaduan layanan dapat disampaikan melalui saluran resmi pengaduan:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Telepon: 1500200</li> <li>2. Faksimile: (021) 5251245</li> <li>3. Email: <a href="mailto:pengaduan.itjen@kemenkeu.go.id">pengaduan.itjen@kemenkeu.go.id</a>; <a href="mailto:pengaduan@pajak.go.id">pengaduan@pajak.go.id</a></li> <li>4. Twitter: @kring_pajak</li> <li>5. Website: <a href="http://www.lapor.go.id">www.lapor.go.id</a>; <a href="http://www.wise.kemenkeu.go.id">www.wise.kemenkeu.go.id</a>; <a href="http://www.pengaduan.pajak.go.id">www.pengaduan.pajak.go.id</a></li> <li>6. Chat pajak: <a href="http://www.pajak.go.id">www.pajak.go.id</a></li> <li>7. Surat atau datang langsung ke Direktorat Penyuluhan, Pelayanan, dan Hubungan Masyarakat atau unit kerja lainnya.</li> </ol>

b) Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi meliputi:

No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar hukum	Peraturan Menteri Keuangan Nomor 242/PMK.03/2014 tentang Tata Cara Pembayaran dan Penyetoran Pajak s.t.d.d. Peraturan Menteri Keuangan Nomor

		18/PMK.03/2021 tentang tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja di Bidang Pajak Penghasilan, Pajak Pertambahan Nilai dan Pajak Penjualan atas Barang Mewah, serta Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan.
2.	Sarana, prasarana dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pendingin Ruangan;</li> <li>2. Alat Tulis Kantor;</li> <li>3. Fasilitas untuk Kaum Difabel;</li> <li>4. Komputer;</li> <li>5. Meja dan Kursi;</li> <li>6. Papan Informasi;</li> <li>7. Pesawat Telepon;</li> <li>8. Printer;</li> <li>9. Jaringan Internet;</li> <li>10. Kamera CCTV;</li> <li>11. Alat pemadam kebakaran.</li> </ol>
3.	Kompetensi pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Memiliki kemampuan berkomunikasi yang baik;</li> <li>2. Memiliki pengetahuan perpajakan yang baik;</li> <li>3. Bersikap ramah, sopan, dan berperilaku baik;</li> <li>4. Berpenampilan bersih dan rapi.</li> </ol>
4.	Pengawasan internal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dilakukan secara berjenjang hingga di tingkat pengawasan oleh Kantor Pusat DJP;</li> <li>2. Dilakukan sistem pengendalian internal oleh unit kepatuhan internal DJP; dan</li> <li>3. Dilakukan secara berkelanjutan.</li> </ol>
5.	Jumlah pelaksana	<p>Jumlah pelaksana pelayanan minimal terdiri dari:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 1 (satu) Koordinator Harian;</li> <li>2. 1 (satu) Petugas <i>Helpdesk</i>;</li> <li>3. 1 (satu) Petugas Loker TPT; dan</li> <li>4. 1 (satu) Petugas <i>Back Office</i>.</li> </ol>
6.	Jaminan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pelayanan diberikan dengan berpedoman pada prosedur yang berlaku secara cepat dan tepat;</li> <li>2. Maklumat Pelayanan yang berisi komitmen untuk memberikan pelayanan sesuai ketentuan diumumkan secara terbuka;</li> <li>3. Standar pelayanan dipastikan untuk diterapkan dengan baik.</li> </ol>
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Data Wajib Pajak dijamin kerahasiaannya sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku;</li> <li>2. Pelayanan diberikan oleh petugas yang berwenang sesuai ketentuan;</li> <li>3. Dokumen Wajib Pajak disimpan dalam ruang berkas yang aman;</li> <li>4. Keselamatan semua pihak terkait kegiatan pelayanan menjadi tanggung jawab DJP selama berada di lingkungan kantor.</li> </ol>

8.	Evaluasi kinerja pelaksana	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Evaluasi pemberian pelayanan dilakukan secara rutin melalui survei kepuasan pelayanan minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun;</li><li>2. Evaluasi kinerja pelaksana dilakukan secara rutin melalui Kontrak Kinerja dan Dialog Kinerja Individu.</li></ol>
----	----------------------------	--