

KEPUTUSAN KEPALA KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA KUBU RAYA  
NOMOR KEP-30/KPP.1304/2024  
TENTANG  
PENETAPAN STANDAR PELAYANAN DI LINGKUNGAN KANTOR PELAYANAN  
PAJAK PRATAMA KUBU RAYA TAHUN 2024

KEPALA KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA KUBU RAYA,

- Menimbang :
- a. bahwa dalam rangka pelaksanaan salah satu program reformasi birokrasi Kementerian Keuangan dalam bidang penataan pegawai, Direktorat Jenderal Pajak perlu mengembangkan sistem manajemen sumber daya manusia berbasis kinerja dan kompetensi serta meningkatkan pembinaan dan pengawasan sumber daya manusia;
  - b. 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;
  - c. bahwa dalam rangka pelaksanaan pelayanan prima dan memberikan acuan bagi pelaksanaan penilaian ukuran kinerja dan kualitas penyelenggaraan pelayanan sebagaimana dimaksud dalam huruf b, perlu menyusun Standar Pelayanan di lingkungan Direktorat Jenderal Pajak;
  - d. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, huruf b, dan huruf c perlu menetapkan Keputusan Kepala Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kubu Raya tentang Standar Pelayanan di Lingkungan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kubu Raya Tahun 2024;
- Mengingat :
1. Undang-Undang Nomor 6 Tahun 1983 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2023 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2022 Tentang Cipta Kerja Menjadi Undang-Undang;
  2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 1983 tentang Pajak Penghasilan sebagaimana telah diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2023 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2022 Tentang Cipta Kerja Menjadi Undang-Undang;
  3. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1983 tentang pajak Pertambahan Nilai dan Pajak Penjualan atas Barang Mewah sebagaimana telah diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2023 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2022 Tentang Cipta Kerja Menjadi Undang-Undang;

4. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
5. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 46/PMK.01/2021 tentang Pedoman Standar Pelayanan di Lingkungan Kementerian Keuangan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 509);
6. Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-27/PJ/2016 tentang Standar Pelayanan di Tempat Pelayanan di Tempat Pelayanan Terpadu Kantor Pelayanan Pajak;
7. Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-27/PJ/2016 tentang Perubahan Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-27/PJ/2016 tentang Standar Pelayanan di Tempat Pelayanan Terpadu Kantor Pelayanan Pajak;
8. 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 KUBU RAYA TENTANG PENETAPAN STANDAR PELAYANAN DI LINGKUNGAN KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA KUBU RAYA TAHUN 2024.

KESATU : Menetapkan Standar Pelayanan yang berlaku di lingkungan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kubu Raya sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan Kepala Kantor ini.

KEDUA : Meminta seluruh pegawai di Lingkungan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kubu Raya agar memberikan pelayanan kepada Wajib Pajak sesuai dengan Standar Pelayanan yang telah ditetapkan.

KETIGA : Standar Pelayanan berlaku di seluruh ruang lingkup pelayanan di lingkungan kantor Pelayanan Pajak Pratama Kubu Raya serta digunakan sebagai acuan dalam penilaian kinerja oleh pimpinan, aparat pengawasan, dan masyarakat untuk perbaikan penyelenggaraan pelayanan.

KEEMPAT : Keputusan Kepala Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kubu Raya ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Keputusan Kepala Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kubu Raya ini disampaikan kepada:

1. Kepala Subbagian dan Para Kepala Seksi di Lingkungan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kubu Raya;
2. Para Pejabat Fungsional dan Account Representative di lingkungan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kubu Raya;

Ditetapkan di Pontianak,  
pada tanggal 31 Januari 2024

KEPALA KANTOR PELAYANAN PAJAK  
PRATAMA KUBU RAYA,



Ditandatangani secara elektronik  
RR. SRI PAHLAWATI HADININGRUM

STANDAR PELAYANAN PERMOHONAN PENDAFTARAN NPWP ORANG PRIBADI MELALUI TEMPAT PELAYANAN TERPADU (TPT) KPP

No.	Komponen	Keterangan
A	Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan (services delivery)	
1	Persyaratan	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Formulir Permohonan Pendaftaran NPWP Orang Pribadi.</li> <li>b. Fotokopi KTP (WNI), KITAS/KITAP dan Paspor (WNA).</li> <li>c. Fotokopi Dokumen Perkawinan / sejenis.</li> <li>d. Surat Pernyataan Mengendaki Kewajiban Perpajakan Terpisah bermeterai atau Surat Perjanjian Pisah Harta bermeterai, dan fotokopi NPWP suami (khusus pendaftar Wanita berstatus kawin).</li> </ul>
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Wajib Pajak mendatangi langsung Tempat Pelayanan Terpadu (TPT) Kantor Pelayanan Pajak (KPP), mengisi formulir dengan lengkap dan benar, dan mengambil nomor antrian</li> <li>b. Wajib Pajak dipanggil ke loket melalui antrian.</li> <li>c. Wajib pajak menuju loket TPT dan menyerahkan formulir permohonan beserta seluruh dokumen yang disyaratkan.</li> <li>d. Petugas TPT mengecek kelengkapan dokumen serta memastikan Wajib Pajak mengajukan permohonan secara langsung dan disampaikan ke KPP yang wilayah kerjanya meliputi tempat tinggal Wajib Pajak, tempat kedudukan Wajib Pajak, atau tempat kegiatan usaha Wajib Pajak.</li> <li>e. Dalam hal berkas permohonan belum lengkap, berkas permohonan akan dikembalikan kepada Wajib Pajak agar dilengkapi sesuai arahan petugas.</li> <li>f. Dalam hal berkas permohonan telah lengkap, Petugas TPT akan menerbitkan Bukti Penerimaan Surat (BPS) permohonan dan selanjutnya memproses permohonan pendaftaran NPWP Wajib Pajak.</li> <li>g. Wajib Pajak akan langsung menerima Kartu NPWP, SKT, beserta informasi terkait hak dan kewajibannya sebagai Wajib Pajak.</li> <li>h. Wajib Pajak diminta untuk mengisi Surat Pernyataan Menerima Informasi Perpajakan.</li> <li>i. Proses selesai.</li> </ul>
3	Jangka Waktu Penyelesaian	Paling lambat 1 (satu) hari kerja terhitung setelah permohonan pendaftaran NPWP diterima secara lengkap.
4	Biaya/ Tarif	Tidak ada.
5	Produk Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Nomor Pokok Wajib Pajak.</li> <li>b. Surat Keterangan terdaftar.</li> </ul>
6	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<p>Segala jenis pengaduan layanan dapat disampaikan melalui:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Telepon: 1500200</li> <li>b. Faksimile: (021) 5251245</li> <li>c. Twitter: @kring_pajak</li> <li>d. Website: <a href="http://pengaduan.pajak.go.id">pengaduan.pajak.go.id</a></li> <li>e. Chat pajak: <a href="http://www.pajak.go.id">www.pajak.go.id</a></li> <li>f. Surat tertulis atau datang langsung ke Direktorat P2Humas atau unit kerja lainnya.</li> </ul>
B	Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (manufacturing)	



1	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 229/PMK.03/2014 tentang Persyaratan serta Pelaksanaan Hak dan Kewajiban Seorang Kuasa;</li> <li>b. Surat Edaran Direktur Jenderal Pajak Nomor SE-02/PJ/2017 tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 229/PMK.03/2014 tentang Persyaratan serta Pelaksanaan Hak dan Kewajiban Seorang Kuasa;</li> <li>c. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 147/PMK.03/2017 tentang tata Cara Pendaftaran Nomor Pokok Wajib Pajak dan Penghapusan Nomor Pokok Wajib Pajak serta Pengukuhan Pengusaha Kena Pajak dan Pencabutan Pengukuhan Pengusaha Kena Pajak;</li> <li>d. Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-04/PJ/2020 tentang Petunjuk Teknis Pelaksanaan administrasi Nomor Pokok Wajib Pajak, Sertifikat Elektronik, dan Pengukuhan Pengusaha Kena Pajak;</li> <li>e. Surat Edaran Direktur Jenderal Pajak Nomor SE-27/PJ/2020 tentang Petunjuk Pelaksanaan Teknis Pelaksanaan Administrasi Nomor Pokok Wajib Pajak, Sertifikat Elektronik dan pengukuhan Pengusaha Kena Pajak;</li> <li>f. Keputusan Direktur Jenderal pajak Nomor KEP-160/PJ/2022 tentang Standar Pelayanan di Lingkungan Direktorat Jenderal Pajak</li> </ul>
2	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	Alat tulis kantor, komputer, printer, printer Kartu NPWP, Kartu NPWP, kertas SKT, alat komunikasi, aplikasi eregistration, meja, kursi, ruang tunggu, toilet umum, halaman parkir, ruang laktasi, ruang bermain anak, wastafel, termometer, charging station, coffee corner.
3	Kompetensi Pelaksana	Menguasai dasar-dasar perpajakan (KUP, PPh, PPN) dan memiliki keterampilan berkomunikasi yang baik (communication skill)
4	Pengawasan Internal	Pengawasan harian oleh Koordinator Harian TPT dan Kepala Seksi Pelayanan
5	Jumlah Pelaksana	2 (dua) orang
6	Jaminan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. KPP memberikan pelayanan dengan berpedoman pada SOP Tata Cara Pendaftaran dan Pemberian NPWP melalui TPT di KPP yang telah dipublikasikan oleh Direktorat Jenderal pajak.</li> <li>b. KPP telah mempublikasikan Maklumat Pelayanan yang berisi komitmen untuk memberikan pelayanan sesuai ketentuan.</li> <li>c. KPP berpedoman pada Janji Layanan KPP Pratama Kubu Raya yaitu Cepat tanggap dan tuntas melayani Wajib Pajak, Memberikan pelayanan dengan mengedepankan integritas dan profesionalisme, Melakukan inovasi untuk pelayanan yang lebih baik, Memberikan pelayanan secara tulus sepenuh hati dengan 5S, Memberikan informasi perpajakan dengan jelas dan benar.</li> <li>d. KPP berpedoman pada Motto KPP Pratama Kubu Raya yaitu SAKTI (Sigap, Amanah, Kreatif, Tulus, dan Informatif).</li> </ul>
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Dokumen Wajib Pajak disimpan dalam ruang berkas yang aman.</li> <li>b. Data Wajib Pajak terjamin kerahasiaannya.</li> <li>c. Tersedia APAR di TPT.</li> </ul>

		d. Terdapat kamera CCTV yang memonitor keamanan pelayanan di TPT.
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Hasil Survei Kepuasan Masyarakat, Dialog Kinerja Individu (DKI).

\*selama masa pandemic Covid-19, permohonan pendaftaran NPWP dialihkan melalui saluran online [ereg.pajak.go.id](http://ereg.pajak.go.id)

STANDAR PELAYANAN PERMOHONAN PENDAFTARAN NPWP ORANG PRIBADI SECARA ONLINE (MELALUI WEBSITE E-REGISTRATION)

No.	Komponen	Keterangan
A	Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan (services delivery)	
1	Persyaratan	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. E-mail dan nomor telepon yang aktif.</li> <li>b. Softfile KTP (WNI), KITAS/KITAP dan Paspor (WNA).</li> <li>c. Softfile Dokumen Perkawinan / sejenis.</li> <li>d. Scan Surat Pernyataan Mengendaki Kewajiban Perpajakan Terpisah bermeterai atau Scan Surat perjanjian Pisah Harta bermeterai, dan Softfile NPWP suami (khusus pendaftar Wanita berstatus kawin).</li> </ul>
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Wajib Pajak membuka website <a href="http://www.pajak.go.id">www.pajak.go.id</a> dan memilih menu aplikasi pendaftaran.</li> <li>b. Wajib Pajak mendaftarkan email dan nomor telepon untuk akun e-registration pada website e-registration.</li> <li>c. Wajib Pajak melakukan login ke halaman website e-registration dengan akun yang sudah didaftarkan, mengisi dan melengkapi formulir pendaftaran online secara benar, lengkap dan melakukan upload dokumen yang dipersyaratkan.</li> <li>d. Petugas Pendaftaran di KPP melakukan penelitian pendaftaran NPWP yang telah dikirim oleh Wajib Pajak pada aplikasi e-registration dan mengecek kelengkapan dokumen serta memastikan Wajib Pajak mengajukan permohonan ke KPP yang wilayah kerjanya meliputi tempat tinggal Wajib Pajak, tempat kedudukan Wajib Pajak, atau tempat kegiatan usaha Wajib Pajak.</li> <li>e. Dalam hal berkas unggahan permohonan pendaftaran belum lengkap, Surat Permintaan/Konfirmasi Kelengkapan Dokumen Pendaftaran dikirim ke email Wajib Pajak. Wajib pajak diberi waktu 15 hari untuk melengkapi berkas melalui saluran online yang disediakan atau dapat melengkapi dokumen secara langsung di KPP.</li> <li>f. Pada setiap hari kerja petugas melakukan pencetakan Kartu NPWP dan Surat Keterangan terdaftar.</li> <li>g. Wajib Pajak dapat mengambil Kartu NPWP, SKT, dan Undangan EFIN / Surat Pemberitahuan Wajib Pajak Non Efektif dalam 1 hari kerja sejak NPWP terdaftar dan dinyatakan lengkap.</li> <li>h. Proses selesai.</li> </ul>
3	Jangka Waktu Penyelesaian	Paling lambat 1 (satu) hari kerja terhitung setelah permohonan pendaftaran NPWP diterima secara lengkap.
4	Biaya/ Tarif	Tidak ada.
5	Produk Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Nomor Pokok Wajib Pajak.</li> <li>2. Surat Keterangan terdaftar.</li> </ul>
6	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<p>Segala jenis pengaduan layanan dapat disampaikan melalui:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Telepon: 1500200</li> <li>b. Faksimile: (021) 5251245</li> <li>c. Twitter: @kring_pajak</li> <li>d. Website: <a href="http://pengaduan.pajak.go.id">pengaduan.pajak.go.id</a></li> <li>e. Chat pajak: <a href="http://www.pajak.go.id">www.pajak.go.id</a></li> <li>f. Surat tertulis atau datang langsung ke Direktorat P2Humas atau unit kerja lainnya.</li> </ul>
B	Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (manufacturing)	

1	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 229/PMK.03/2014 tentang Persyaratan serta Pelaksanaan Hak dan Kewajiban Seorang Kuasa;</li> <li>b. Surat Edaran Direktur Jenderal Pajak Nomor SE-02/PJ/2017 tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 229/PMK.03/2014 tentang Persyaratan serta Pelaksanaan Hak dan Kewajiban Seorang Kuasa;</li> <li>c. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 147/PMK.03/2017 tentang tata Cara Pendaftaran Nomor Pokok Wajib Pajak dan Penghapusan Nomor Pokok Wajib Pajak serta Pengukuhan Pengusaha Kena Pajak dan Pencabutan Pengukuhan Pengusaha Kena Pajak;</li> <li>d. Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-04/PJ/2020 tentang Petunjuk Teknis Pelaksanaan administrasi Nomor Pokok Wajib Pajak, Sertifikat Elektronik, dan Pengukuhan Pengusaha Kena Pajak;</li> <li>e. Surat Edaran Direktur Jenderal Pajak Nomor SE-27/PJ/2020 tentang Petunjuk Pelaksanaan Teknis Pelaksanaan Administrasi Nomor Pokok Wajib Pajak, Sertifikat Elektronik dan pengukuhan Pengusaha Kena Pajak;</li> <li>f. Keputusan Direktur Jenderal pajak Nomor KEP-160/PJ/2022 tentang Standar Pelayanan di Lingkungan Direktorat Jenderal Pajak.</li> </ul>
2	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	Alat tulis kantor, komputer, printer, printer Kartu NPWP, Kartu NPWP, kertas SKT, alat komunikasi, aplikasi e-registration, meja, kursi, ruang tunggu, toilet umum, halaman parkir, ruang laktasi, ruang bermain anak, wastafel, termometer, charging station, coffee corner.
3	Kompetensi Pelaksana	Menguasai dasar-dasar perpajakan (KUP, PPh, PPN) dan memiliki keterampilan berkomunikasi yang baik (communication skill)
4	Pengawasan Internal	Pengawasan harian oleh Koordinator Harian TPT dan Kepala Seksi Pelayanan
5	Jumlah Pelaksana	2 (dua) orang
6	Jaminan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. KPP memberikan pelayanan dengan berpedoman pada SOP Tata Cara Pendaftaran dan Pemberian NPWP melalui TPT di KPP yang telah dipublikasikan oleh Direktorat Jenderal pajak.</li> <li>b. KPP telah mempublikasikan Maklumat Pelayanan yang berisi komitmen untuk memberikan pelayanan sesuai ketentuan.</li> <li>c. KPP berpedoman pada Janji Layanan KPP Pratama Kubu Raya yaitu Cepat tanggap dan tuntas melayanani Wajib Pajak, Memberikan pelayanan dengan mengedepankan integritas dan profesionalisme, Melakukan inovasi untuk pelayanan yang lebih baik, Memberikan pelayanan secara tulus sepenuh hati dengan 5S, Memberikan informasi perpajakan dengan jelas dan benar.</li> <li>d. KPP berpedoman pada Motto KPP Pratama Kubu Raya yaitu SAKTI (Sigap, Amanah, Kreatif, Tulus, dan Informatif).</li> </ul>
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Dokumen Wajib Pajak disimpan dalam ruang berkas yang aman.</li> <li>b. Data Wajib Pajak terjamin kerahasiaannya.</li> <li>c. Tersedia APAR di TPT.</li> </ul>



		d. Terdapat kamera CCTV yang memonitor keamanan pelayanan di TPT.
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Hasil Survei Kepuasan Masyarakat, Dialog Kinerja Individu (DKI).

\*selama masa pandemic Covid-19, permohonan pendaftaran NPWP dialihkan melalui saluran online [ereg.pajak.go.id](http://ereg.pajak.go.id)

STANDAR PELAYANAN PERMOHONAN PENDAFTARAN NPWP BADAN MELALUI TEMPAT PELAYANAN TERPADU (TPT) KPP

No.	Komponen	Keterangan
A	Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan (services delivery)	
1	Persyaratan	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Formulir Permohonan Pendaftaran NPWP Badan.</li> <li>b. Fotokopi KTP (WNI), KITAS/KITAP dan Paspor (WNA) seluruh pengurus.</li> <li>a. Fotokopi Akta Pendirian dan/atau perubahan terakhir atau dokumen sejenis.</li> <li>c. Fokopopi SK Pengesahan Akta Notaris dari Kementerian Hukum dan HAM.</li> <li>d. Cap stempel badan.</li> <li>e. Surat Kuasa Khusus / Surat Penunjukan sesuai ketentuan PMK 229/PMK.03/2014 dalam hal perusahaan diwakili selain oleh pengurus sesuai akta pendirian.</li> </ul>
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Wajib Pajak mendatangi langsung Tempat Pelayanan Terpadu (TPT) Kantor Pelayanan Pajak (KPP), mengisi formulir dengan lengkap dan benar, dan mengambil nomor antrian</li> <li>b. Wajib Pajak dipanggil ke loket melalui antrian.</li> <li>c. Wajib pajak menuju loket TPT dan menyerahkan formulir permohonan beserta seluruh dokumen yang disyaratkan.</li> <li>d. Petugas TPT mengecek kelengkapan dokumen serta memastikan Wajib Pajak mengajukan permohonan secara langsung dan disampaikan ke KPP yang wilayah kerjanya meliputi tempat tinggal Wajib Pajak, tempat kedudukan Wajib Pajak, atau tempat kegiatan usaha Wajib Pajak.</li> <li>e. Dalam hal berkas permohonan belum lengkap, berkas permohonan akan dikembalikan kepada Wajib Pajak agar dilengkapi sesuai arahan petugas.</li> <li>f. Dalam hal berkas permohonan telah lengkap, Petugas TPT akan menerbitkan Bukti Penerimaan Surat (BPS) permohonan dan selanjutnya memproses permohonan pendaftaran NPWP Wajib Pajak.</li> <li>g. Wajib Pajak akan langsung menerima Kartu NPWP, SKT, beserta informasi terkait hak dan kewajibannya sebagai Wajib Pajak.</li> <li>h. Wajib Pajak diminta untuk mengisi Surat Pernyataan Menerima Informasi Perpajakan.</li> <li>i. Proses selesai.</li> </ul>
3	Jangka Waktu Penyelesaian	Paling lambat 1 (satu) hari kerja terhitung setelah permohonan pendaftaran NPWP diterima secara lengkap.
4	Biaya/ Tarif	Tidak ada.
5	Produk Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Nomor Pokok Wajib Pajak.</li> <li>2. Surat Keterangan terdaftar.</li> </ul>
6	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<p>Segala jenis pengaduan layanan dapat disampaikan melalui:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Telepon: 1500200</li> <li>b. Faksimile: (021) 5251245</li> <li>c. Twitter: @kring_pajak</li> <li>d. Website: <a href="http://pengaduan.pajak.go.id">pengaduan.pajak.go.id</a></li> <li>e. Chat pajak: <a href="http://www.pajak.go.id">www.pajak.go.id</a></li> <li>f. Surat tertulis atau datang langsung ke Direktorat P2Humas atau unit kerja lainnya.</li> </ul>

B	Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (manufacturing)	
1	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 229/PMK.03/2014 tentang Persyaratan serta Pelaksanaan Hak dan Kewajiban Seorang Kuasa;</li> <li>b. Surat Edaran Direktur Jenderal Pajak Nomor SE-02/PJ/2017 tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 229/PMK.03/2014 tentang Persyaratan serta Pelaksanaan Hak dan Kewajiban Seorang Kuasa;</li> <li>c. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 147/PMK.03/2017 tentang tata Cara Pendaftaran Nomor Pokok Wajib Pajak dan Penghapusan Nomor Pokok Wajib Pajak serta Pengukuhan Pengusaha Kena Pajak dan Pencabutan Pengukuhan Pengusaha Kena Pajak;</li> <li>d. Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-04/PJ/2020 tentang Petunjuk Teknis Pelaksanaan administrasi Nomor Pokok Wajib Pajak, Sertifikat Elektronik, dan Pengukuhan Pengusaha Kena Pajak;</li> <li>e. Surat Edaran Direktur Jenderal Pajak Nomor SE-27/PJ/2020 tentang Petunjuk Pelaksanaan Teknis Pelaksanaan Administrasi Nomor Pokok Wajib Pajak, Sertifikat Elektronik dan pengukuhan Pengusaha Kena Pajak;</li> <li>f. Keputusan Direktur Jenderal pajak Nomor KEP-160/PJ/2022 tentang Standar Pelayanan di Lingkungan Direktorat Jenderal Pajak.</li> </ul>
2	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	Alat tulis kantor, komputer, printer, printer Kartu NPWP, Kartu NPWP, kertas SKT, alat komunikasi, aplikasi eregistration, meja, kursi, ruang tunggu, toilet umum, halaman parkir, ruang laktasi, ruang bermain anak, wastafel, termometer, charging station, coffee corner.
3	Kompetensi Pelaksana	Menguasai dasar-dasar perpajakan (KUP, PPh, PPN) dan memiliki keterampilan berkomunikasi yang baik (communication skill)
4	Pengawasan Internal	Pengawasan harian oleh Koordinator Harian TPT dan Kepala Seksi Pelayanan
5	Jumlah Pelaksana	2 (dua) orang
6	Jaminan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. KPP memberikan pelayanan dengan berpedoman pada SOP Tata Cara Pendaftaran dan Pemberian NPWP melalui TPT di KPP yang telah dipublikasikan oleh Direktorat Jenderal pajak.</li> <li>b. KPP telah mempublikasikan Maklumat Pelayanan yang berisi komitmen untuk memberikan pelayanan sesuai ketentuan.</li> <li>c. KPP berpedoman pada Janji Layanan KPP Pratama Kubu Raya yaitu Cepat tanggap dan tuntas melayanani Wajib Pajak, Memberikan pelayanan dengan mengedepankan integritas dan profesionalisme, Melakukan inovasi untuk pelayanan yang lebih baik, Memberikan pelayanan secara tulus sepenuh hati dengan 5S, Memberikan informasi perpajakan dengan jelas dan benar.</li> <li>d. KPP berpedoman pada Motto KPP Pratama Kubu Raya yaitu SAKTI (Sigap, Amanah, Kreatif, Tulus, dan Informatif).</li> </ul>
7	Jaminan Keamanan dan	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Dokumen Wajib Pajak disimpan dalam ruang berkas yang aman.</li> <li>b. Data Wajib Pajak terjamin kerahasiaannya.</li> </ul>

	Keselamatan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>c. Tersedia APAR di TPT.</li> <li>d. Terdapat kamera CCTV yang memonitor keamanan pelayanan di TPT.</li> </ul>
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Hasil Survei Kepuasan Masyarakat, Dialog Kinerja Individu (DKI).

\*selama masa pandemic Covid-19, permohonan pendaftaran NPWP dialihkan melalui saluran online [ereg.pajak.go.id](http://ereg.pajak.go.id)

STANDAR PELAYANAN PERMOHONAN PENDAFTARAN NPWP BADAN SECARA ONLINE (MELALUI WEBSITE E-REGISTRATION)

No.	Komponen	Keterangan
A	Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan (services delivery)	
1	Persyaratan	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. E-mail dan nomor telepon yang aktif.</li> <li>b. Softfile KTP (WNI), KITAS/KITAP dan Paspor (WNA) seluruh pengurus.</li> <li>c. Softfile Akta Pendirian dan/atau Perubahan terakhir atau dokumen sejenis.</li> <li>d. Softfile SK Pengesahan Akta Notaris dari Kementerian Hukum dan HAM.</li> </ul>
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Wajib Pajak membuka website <a href="http://www.pajak.go.id">www.pajak.go.id</a> dan memilih menu aplikasi pendaftaran.</li> <li>b. Wajib Pajak mendaftarkan email dan nomor telepon untuk akun e-registration pada website e-registration.</li> <li>c. Wajib Pajak melakukan login ke halaman website e-registration dengan akun yang sudah didaftarkan, mengisi dan melengkapi formulir pendaftaran online secara benar, lengkap dan melakukan upload dokumen yang dipersyaratkan.</li> <li>d. Petugas Pendaftaran di KPP melakukan penelitian pendaftaran NPWP yang telah dikirim oleh Wajib Pajak pada aplikasi e-registration dan mengecek kelengkapan dokumen serta memastikan Wajib Pajak mengajukan permohonan ke KPP yang wilayah kerjanya meliputi tempat tinggal Wajib Pajak, tempat kedudukan Wajib Pajak, atau tempat kegiatan usaha Wajib Pajak.</li> <li>e. Dalam hal berkas unggahan permohonan pendaftaran belum lengkap, Surat Permintaan/Konfirmasi Kelengkapan Dokumen Pendaftaran dikirim ke email Wajib Pajak. Wajib pajak diberi waktu 15 hari untuk melengkapi berkas melalui saluran online yang disediakan atau dapat melengkapi dokumen secara langsung di KPP.</li> <li>f. Pada setiap hari kerja petugas melakukan pencetakan Kartu NPWP dan Surat Keterangan terdaftar.</li> <li>g. Wajib Pajak dapat mengambil Kartu NPWP, SKT, dan Undangan EFIN / Surat Pemberitahuan Wajib Pajak Non Efektif dalam 1 hari kerja sejak NPWP terdaftar dan dinyatakan lengkap.</li> <li>h. Proses selesai.</li> </ul>
3	Jangka Waktu Penyelesaian	Paling lambat 1 (satu) hari kerja terhitung setelah permohonan pendaftaran NPWP diterima secara lengkap.
4	Biaya/ Tarif	Tidak ada.
5	Produk Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Nomor Pokok Wajib Pajak.</li> <li>2. Surat Keterangan terdaftar.</li> </ul>
6	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<p>Segala jenis pengaduan layanan dapat disampaikan melalui:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Telepon: 1500200</li> <li>b. Faksimile: (021) 5251245</li> <li>c. Twitter: @kring_pajak</li> <li>d. Website: <a href="http://pengaduan.pajak.go.id">pengaduan.pajak.go.id</a></li> <li>e. Chat pajak: <a href="http://www.pajak.go.id">www.pajak.go.id</a></li> <li>f. Surat tertulis atau datang langsung ke Direktorat P2Humas atau unit kerja lainnya.</li> </ul>
B	Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (manufacturing)	

1	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 229/PMK.03/2014 tentang Persyaratan serta Pelaksanaan Hak dan Kewajiban Seorang Kuasa;</li> <li>b. Surat Edaran Direktur Jenderal Pajak Nomor SE-02/PJ/2017 tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 229/PMK.03/2014 tentang Persyaratan serta Pelaksanaan Hak dan Kewajiban Seorang Kuasa;</li> <li>c. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 147/PMK.03/2017 tentang tata Cara Pendaftaran Nomor Pokok Wajib Pajak dan Penghapusan Nomor Pokok Wajib Pajak serta Pengukuhan Pengusaha Kena Pajak dan Pencabutan Pengukuhan Pengusaha Kena Pajak;</li> <li>d. Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-04/PJ/2020 tentang Petunjuk Teknis Pelaksanaan administrasi Nomor Pokok Wajib Pajak, Sertifikat Elektronik, dan Pengukuhan Pengusaha Kena Pajak;</li> <li>e. Surat Edaran Direktur Jenderal Pajak Nomor SE-27/PJ/2020 tentang Petunjuk Pelaksanaan Teknis Pelaksanaan Administrasi Nomor Pokok Wajib Pajak, Sertifikat Elektronik dan pengukuhan Pengusaha Kena Pajak;</li> <li>f. Keputusan Direktur Jenderal pajak Nomor KEP-160/PJ/2022 tentang Standar Pelayanan di Lingkungan Direktorat Jenderal Pajak.</li> </ul>
2	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	Alat tulis kantor, komputer, printer, printer Kartu NPWP, Kartu NPWP, kertas SKT, alat komunikasi, aplikasi e-registration, meja, kursi, ruang tunggu, toilet umum, halaman parkir, ruang laktasi, ruang bermain anak, wastafel, termometer, charging station, coffee corner.
3	Kompetensi Pelaksana	Menguasai dasar-dasar perpajakan (KUP, PPh, PPN) dan memiliki keterampilan berkomunikasi yang baik (communication skill)
4	Pengawasan Internal	Pengawasan harian oleh Koordinator Harian TPT dan Kepala Seksi Pelayanan
5	Jumlah Pelaksana	2 (dua) orang
6	Jaminan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. KPP memberikan pelayanan dengan berpedoman pada SOP Tata Cara Pendaftaran dan Pemberian NPWP melalui TPT di KPP yang telah dipublikasikan oleh Direktorat Jenderal pajak.</li> <li>b. KPP telah mempublikasikan Maklumat Pelayanan yang berisi komitmen untuk memberikan pelayanan sesuai ketentuan.</li> <li>c. KPP berpedoman pada Janji Layanan KPP Pratama Kubu Raya yaitu Cepat tanggap dan tuntas melayani Wajib Pajak, Memberikan pelayanan dengan mengedepankan integritas dan profesionalisme, Melakukan inovasi untuk pelayanan yang lebih baik, Memberikan pelayanan secara tulus sepenuh hati dengan 5S, Memberikan informasi perpajakan dengan jelas dan benar.</li> <li>d. KPP berpedoman pada Motto KPP Pratama Kubu Raya yaitu SAKTI (Sigap, Amanah, Kreatif, Tulus, dan Informatif).</li> </ul>
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Dokumen Wajib Pajak disimpan dalam ruang berkas yang aman.</li> <li>b. Data Wajib Pajak terjamin kerahasiaannya.</li> <li>c. Tersedia APAR di TPT.</li> </ul>

		d. Terdapat kamera CCTV yang memonitor keamanan pelayanan di TPT.
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Hasil Survei Kepuasan Masyarakat, Dialog Kinerja Individu (DKI).

\*selama masa pandemic Covid-19, permohonan pendaftaran NPWP dialihkan melalui saluran online [ereg.pajak.go.id](http://ereg.pajak.go.id)

## STANDAR PELAYANAN PERMOHONAN PEMINDAHAN WAJIB PAJAK

No.	Komponen	Keterangan
A	Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan (services delivery)	
1	Persyaratan	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Formulir Permohonan Pemindahan Wajib Pajak</li> <li>b. Fotokopi dokumen pendukung yang menunjukkan bahwa tempat tinggal atau tempat kedudukan Wajib Pajak menurut keadaan yang sebenarnya pindah ke wilayah kerja KPP lain.</li> <li>c. Surat Kuasa Khusus bermeterai atau Surat Penunjukan dalam hal penyampaian permohonan dikuasakan kepada seorang kuasa sesuai ketentuan PMK 229/PMK.03/2014</li> </ul>
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<p>Pihak yang mengajukan permohonan:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>1. Wajib Pajak Orang Pribadi.</li> <li>2. Pengurus atau kuasa Wajib Pajak Badan.</li> </ul> <p>Syarat/Kriteria pengajuan:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>1. Pemindahan Wajib Pajak dapat dilakukan berdasarkan permohonan Wajib Pajak atau secara jabatan oleh KPP Lama.</li> <li>2. Wajib Pajak Orang Pribadi dapat mengajukan permohonan pindah melalui KPP tujuan (Baru). KPP Baru meterbitkan BPS setelah berkas permohonan dinyatakan lengkap dan meneruskan berkas permohonan ke KPP lama paling lambat 1 (satu) hari kerja setelah penerbitan BPS.</li> <li>3. Wajib Pajak tidak dapat dipindah apabila sedang dilakukan verifikasi dalam rangka penerbitan surat ketetapan pajak, pemeriksaan, pemeriksaan bukti permulaan, atau penyidikan.</li> </ul> <p>Cara Pengajuan:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Berkas permohonan dan kelengkapannya disampaikan: <ul style="list-style-type: none"> <li>1. Secara langsung;</li> <li>2. Melalui pos, atau;</li> <li>3. Melalui perusahaan jasa ekspedisi atau jasa kurir disampaikan ke KPP/KP2KP sesuai wilayah kerja.</li> </ul> </li> <li>b. Petugas Pelayanan menerima dan meneliti kelengkapan berkas. Berkas permohonan tidak lengkap dikembalikan kepada Wajib Pajak untuk dilengkapi, atau petugas menghubungi nomor telepon Wajib Pajak terkait kekurangan berkas Permohonan Pindah yang disampaikan melalui jasa ekspedisi. Dalam hal berkas diterima secara lengkap, Petugas Pelayanan menerbitkan BPS pemindahan kepada Wajib Pajak.</li> <li>c. Dalam jangka waktu kurang lebih 5 (lima) hari kerja sejak permohonan diterima secara lengkap, Wajib Pajak mendatangi TPT untuk mengambil langsung Surat Pindah atau KPP mengirim Surat Pindah ke alamat Wajib Pajak terbaru dalam hal pemindahan disampaikan di KPP Baru.</li> <li>d. Wajib pajak menerima Surat Pindah.</li> <li>e. Proses selesai.</li> </ul>
3	Jangka Waktu Penyelesaian	Paling lama 5 (lima) hari kerja sejak permohonan diterima secara lengkap.
4	Biaya/Tarif	Tidak ada



5	Produk Pelayanan	Surat Pemberitahuan Pemindahan Wajib Pajakatau Surat Pemberitahuan Penolakan Pemindahan Wajib Pajak.
6	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	Segala jenis pengaduan layanan dapat disampaikan melalui: a. Telepon: 1500200 b. Faksimile: (021) 5251245 c. Twitter: @kring_pajak d. Website: <a href="http://pengaduan.pajak.go.id">pengaduan.pajak.go.id</a> e. Chat pajak: <a href="http://www.pajak.go.id">www.pajak.go.id</a> f. Surat tertulis atau datang langsung ke Direktorat P2Humas atau unit kerja lainnya.
B	Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (manufacturing)	
1	Dasar Hukum	a. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 229/PMK.03/2014 tentang Persyaratan serta Pelaksanaan Hak dan Kewajiban Seorang Kuasa; b. Surat Edaran Direktur Jenderal Pajak Nomor SE-02/PJ/2017 tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 229/PMK.03/2014 tentang Persyaratan serta Pelaksanaan Hak dan Kewajiban Seorang Kuasa; c. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 147/PMK.03/2017 tentang tata Cara Pendaftaran Nomor Pokok Wajib Pajak dan Penghapusan Nomor Pokok Wajib Pajak serta Pengukuhan Pengusaha Kena Pajak dan Pencabutan Pengukuhan Pengusaha Kena Pajak; d. Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-04/PJ/2020 tentang Petunjuk Teknis Pelaksanaan administrasi Nomor Pokok Wajib Pajak, Sertifikat Elektronik, dan Pengukuhan Pengusaha Kena Pajak; e. Surat Edaran Direktur Jenderal Pajak Nomor SE-27/PJ/2020 tentang Petunjuk Pelaksanaan Teknis Pelaksanaan Administrasi Nomor Pokok Wajib Pajak, Sertifikat Elektronik dan pengukuhan Pengusaha Kena Pajak; f. Keputusan Direktur Jenderal pajak Nomor KEP-160/PJ/2022 tentang Standar Pelayanan di Lingkungan Direktorat Jenderal Pajak.
2	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	Alat tulis kantor, komputer, printer, printer Kartu NPWP, Kartu NPWP, kertas SKT, alat komunikasi, aplikasi eregistration, meja, kursi, ruang tunggu, toilet umum, halaman parkir, ruang laktasi, ruang bermain anak, wastafel, termometer, charging station, coffee corner.
3	Kompetensi Pelaksana	Menguasai dasar-dasar perpajakan (KUP, PPh, PPN) dan memiliki keterampilan berkomunikasi yang baik (communication skill)
4	Pengawasan Internal	Pengawasan harian oleh Koordinator Harian TPT dan Kepala Seksi Pelayanan
5	Jumlah Pelaksana	2 (dua) orang
6	Jaminan Pelayanan	a. KPP memberikan pelayanan dengan berpedoman pada SOP Tata Cara Pendaftaran dan Pemberian NPWP melalui TPT di KPP yang telah dipublikasikan oleh Direktorat Jenderal pajak. b. KPP telah mempublikasikan Maklumat Pelayanan yang berisi komitmen untuk memberikan pelayanan sesuai ketentuan. c. KPP berpedoman pada Janji Layanan KPP Pratama Kubu Raya yaitu Cepat tanggap dan tuntas melayanani Wajib Pajak, Memberikan pelayanan dengan mengedepankan integritas dan profesionalisme,

		<p>Melakukan inovasi untuk pelayanan yang lebih baik, Memberikan pelayanan secara tulus sepenuh hati dengan 5S, Memberikan informasi perpajakan dengan jelas dan benar.</p> <p>d. KPP berpedoman pada Motto KPP Pratama Kubu Raya yaitu SAKTI (Sigap, Amanah, Kreatif, Tulus, dan Informatif).</p>
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<p>a. Dokumen Wajib Pajak disimpan dalam ruang berkas yang aman.</p> <p>b. Data Wajib Pajak terjamin kerahasiaannya.</p> <p>c. Tersedia APAR di TPT.</p> <p>d. Terdapat kamera CCTV yang memonitor keamanan pelayanan di TPT.</p>
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Hasil Survei Kepuasan Masyarakat, Dialog Kinerja Individu (DKI).

STANDAR PELAYANAN PERMOHONAN PENETAPAN WAJIB PAJAK NON EFEKTIF

No.	Komponen	Keterangan
A	Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan (services delivery)	
1	Persyaratan	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Formulir Permohonan Penetapan Wajib Pajak non Efektif.</li> <li>b. Surat Pernyataan bermeterai Wajib Pajak Non Efektif.</li> <li>c. Fotokopi dokumen pendukung yang menunjukkan Wajib Pajak memenuhi kriteria sebagai Wajib Pajak Non Efektif.</li> <li>d. Surat Kuasa Khusus bermeterai atau Surat Penunjukan dalam hal penyampaian permohonan dikuasakan kepada seorang kuasa sesuai ketentuan PMK 229/PMK.03/2014.</li> </ul>
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<p>Pihak yang mengajukan permohonan:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>1. Wajib Pajak Orang Pribadi.</li> <li>2. Pengurus atau kuasa Wajib Pajak Badan.</li> <li>3. Pejabat Instansi Pemerintah.</li> </ul> <p>Cara Pengajuan:</p> <p>Wajib Pajak mengajukan Permohonan Penetapan Wajib Pajak Non Efektif secara elektronik atau tertulis dapat dilakukan oleh saluran tertentu yang ditentukan oleh Direktorat Jenderal Pajak, berupa:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>1. Secara elektronik melalui aplikasi registrasi;</li> <li>2. Secara elektronik melalui contact center;</li> <li>3. Secara langsung ke loket KPP tempat Wajib Pajak terdaftar;</li> <li>4. Melalui pos dengan bukti pengiriman surat; atau</li> <li>5. Perusahaan jasa ekspedis atau jasa kurir dengan bukti pengiriman surat ke KPP tempat Wajib Pajak terdaftar.</li> </ul> <p>Dalam hal permohonan disampaikan secara langsung:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Wajib pajak mendatangi langsung Tempat Pelayanan Terpadu (TPT) Kantor Pelayanan Pajak (KPP) terdaftar, mengisi formulir dengan lengkap dan benar, dan mengambil nomor antrian.</li> <li>b. Wajib Pajak dipanggil ke loket melalui antrian.</li> <li>c. Wajib Pajak menuju Loket TPT dan menyerahkan formulir permohonan penetapan WP NE beserta dokumen pendukung.</li> <li>d. Petugas TPT melakukan pengecekan kelengkapan dokumen dan kebenaran isian.</li> <li>e. Dalam hal berkas permohonan belum lengkap, berkas akan dikembalikan kepada Wajib Pajak dan bisa melengkapi kekurangan berkas tersebut sesuai informasi petugas.</li> <li>f. Dalam hal berkas permohonan telah lengkap, Petugas TPT akan menerbitkan BPS untuk selanjutnya akan diberikan kepada Wajib Pajak.</li> <li>g. Dalam jangka waktu kurang lebih 5 (lima) hari kerja sejak permohonan diterima secara lengkap, Wajib Pajak mendatangi TPT untuk mengambil langsung Surat Pemberitahuan Penetapan Wajib Pajak Non Efektif atau Surat Penolakan Penetapan Wajib Pajak Non Efektif.</li> <li>h. Wajib Pajak menerima Surat Pemberitahuan Penetapan Wajib Pajak Non Efektif atau Surat Penolakan Wajib Pajak Non Efektif.</li> <li>i. Proses Selesai.</li> </ul>

3	Jangka Waktu Penyelesaian	Paling lama 5 (lima) hari kerja sejak permohonan diterima secara lengkap.
4	Biaya/Tarif	Tidak ada
5	Produk Pelayanan	Surat Pemberitahuan Penetapan Wajib Pajak Non Efektif atau Surat Penolakan Penetapan Wajib Pajak Non Efektif
6	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	Segala jenis pengaduan layanan dapat disampaikan melalui: <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Telepon: 1500200</li> <li>b. Faksimile: (021) 5251245</li> <li>c. Twitter: @kring_pajak</li> <li>d. Website: <a href="http://pengaduan.pajak.go.id">pengaduan.pajak.go.id</a></li> <li>e. Chat pajak: <a href="http://www.pajak.go.id">www.pajak.go.id</a></li> <li>f. Surat tertulis atau datang langsung ke Direktorat P2Humas atau unit kerja lainnya.</li> </ul>
B	Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (manufacturing)	
1	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 229/PMK.03/2014 tentang Persyaratan serta Pelaksanaan Hak dan Kewajiban Seorang Kuasa;</li> <li>b. Surat Edaran Direktur Jenderal Pajak Nomor SE-02/PJ/2017 tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 229/PMK.03/2014 tentang Persyaratan serta Pelaksanaan Hak dan Kewajiban Seorang Kuasa;</li> <li>c. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 147/PMK.03/2017 tentang tata Cara Pendaftaran Nomor Pokok Wajib Pajak dan Penghapusan Nomor Pokok Wajib Pajak serta Pengukuhan Pengusaha Kena Pajak dan Pencabutan Pengukuhan Pengusaha Kena Pajak;</li> <li>d. Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-04/PJ/2020 tentang Petunjuk Teknis Pelaksanaan administrasi Nomor Pokok Wajib Pajak, Sertifikat Elektronik, dan Pengukuhan Pengusaha Kena Pajak;</li> <li>e. Surat Edaran Direktur Jenderal Pajak Nomor SE-27/PJ/2020 tentang Petunjuk Pelaksanaan Teknis Pelaksanaan Administrasi Nomor Pokok Wajib Pajak, Sertifikat Elektronik dan pengukuhan Pengusaha Kena Pajak;</li> <li>f. Keputusan Direktur Jenderal pajak Nomor KEP-160/PJ/2022 tentang Standar Pelayanan di Lingkungan Direktorat Jenderal Pajak.</li> </ul>
2	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	Alat tulis kantor, komputer, printer, printer Kartu NPWP, Kartu NPWP, kertas SKT, alat komunikasi, aplikasi eregistration, meja, kursi, ruang tunggu, toilet umum, halaman parkir, ruang laktasi, ruang bermain anak, wastafel, termometer, charging station, coffee corner.
3	Kompetensi Pelaksana	Menguasai dasar-dasar perpajakan (KUP, PPh, PPN) dan memiliki keterampilan berkomunikasi yang baik (communication skill)
4	Pengawasan Internal	Pengawasan harian oleh Koordinator Harian TPT dan Kepala Seksi Pelayanan
5	Jumlah Pelaksana	2 (dua) orang
6	Jaminan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. KPP memberikan pelayanan dengan berpedoman pada SOP Tata Cara Pendaftaran dan Pemberian NPWP melalui TPT di KPP yang telah dipublikasikan oleh Direktorat Jenderal pajak.</li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>b. KPP telah mempublikasikan Maklumat Pelayanan yang berisi komitmen untuk memberikan pelayanan sesuai ketentuan.</li> <li>c. KPP berpedoman pada Janji Layanan KPP Pratama Kubu Raya yaitu Cepat tanggap dan tuntas melayani Wajib Pajak, Memberikan pelayanan dengan mengedepankan integritas dan profesionalisme, Melakukan inovasi untuk pelayanan yang lebih baik, Memberikan pelayanan secara tulus sepenuh hati dengan 5S, Memberikan informasi perpajakan dengan jelas dan benar.</li> <li>d. KPP berpedoman pada Motto KPP Pratama Kubu Raya yaitu SAKTI (Sigap, Amanah, Kreatif, Tulus, dan Informatif).</li> </ul>
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Dokumen Wajib Pajak disimpan dalam ruang berkas yang aman.</li> <li>b. Data Wajib Pajak terjamin kerahasiaannya.</li> <li>c. Tersedia APAR di TPT.</li> <li>d. Terdapat kamera CCTV yang memonitor keamanan pelayanan di TPT.</li> </ul>
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Hasil Survei Kepuasan Masyarakat, Dialog Kinerja Individu (DKI).

**STANDAR PELAYANAN PERMOHONAN PENGAKTIFAN KEMBALI WAJIB PAJAK NON EFEKTIF MELALUI TEMPAT PELAYANAN TERPADU (TPT) KPP**

<b>No.</b>	<b>Komponen</b>	<b>Keterangan</b>
A	Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan (services delivery)	
1	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Formulir pengaktifan kembali Wajib Pajak Non Efektif;</li> <li>2. Fotokopi dokumen yang menunjukkan Wajib Pajak tidak memenuhi kriteria sebagai Wajib Pajak Non Efektif.</li> <li>3. Surat Kuasa Khusus bermeterai atau Surat Penunjukan dalam hal penyampaian permohonan dikuasakan kepada seorang kuasa sesuai ketentuan PMK 229/PMK.03/2014.</li> </ol>
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;</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 melalui saluran tertentu yang ditentukan oleh Direktorat Jenderal Pajak, berupa:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Secara elektronik melalui aplikasi registrasi;</li> <li>2. Secara elektronik melalui contact center;</li> <li>3. Secara langsung ke KPP atau KP2KP tempat Wajib Pajak terdaftar;</li> <li>4. Melalui pos, perusahaan jasa ekspedisi, atau jasa kurir dengan bukti pengiriman surat ke KPP tempat Wajib Pajak terdaftar.</li> </ol> <p>Dalam hal permohonan disampaikan secara langsung:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Wajib pajak mendatangi langsung Tempat Pelayanan Terpadu (TPT) Kantor Pelayanan Pajak (KPP) terdaftar, mengisi formulir dengan lengkap dan benar, dan mengambil nomor antrian.</li> <li>b. Wajib Pajak dipanggil ke loket melalui antrian.</li> <li>c. Wajib Pajak menuju Loket TPT dan menyerahkan formulir permohonan beserta dokumen pendukung.</li> <li>d. Petugas TPT melakukan pengecekan kelengkapan dokumen dan kebenaran isian.</li> <li>e. Dalam hal berkas permohonan belum lengkap, berkas akan dikembalikan kepada Wajib Pajak dan bisa melengkapi kekurangan berkas tersebut sesuai informasi petugas.</li> <li>f. Dalam hal berkas permohonan telah lengkap, Petugas TPT akan menerbitkan BPS untuk selanjutnya diproses permohonan pengaktifan kembali Wajib Pajak non efektif.</li> <li>g. Wajib Pajak langsung menerima Surat Pemberitahuan Pengaktifan Kembali Wajib Pajak Non Efektif</li> <li>h. Proses Selesai.</li> </ol>
3	Jangka Waktu Penyelesaian	5 (lima) menit
4	Biaya/Tarif	Tidak ada
5	Produk Pelayanan	Surat Pemberitahuan Pengaktifan Kembali Wajib Pajak Non Efektif

6	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	Segala jenis pengaduan layanan dapat disampaikan melalui: <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Telepon: 1500200</li> <li>b. Faksimile: (021) 5251245</li> <li>c. Twitter: @kring_pajak</li> <li>d. Website: <a href="http://pengaduan.pajak.go.id">pengaduan.pajak.go.id</a></li> <li>e. Chat pajak: <a href="http://www.pajak.go.id">www.pajak.go.id</a></li> <li>f. Surat tertulis atau datang langsung ke Direktorat P2Humas atau unit kerja lainnya.</li> </ul>
B	Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (manufacturing)	
1	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 229/PMK.03/2014 tentang Persyaratan serta Pelaksanaan Hak dan Kewajiban Seorang Kuasa;</li> <li>b. Surat Edaran Direktur Jenderal Pajak Nomor SE-02/PJ/2017 tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 229/PMK.03/2014 tentang Persyaratan serta Pelaksanaan Hak dan Kewajiban Seorang Kuasa;</li> <li>c. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 147/PMK.03/2017 tentang tata Cara Pendaftaran Nomor Pokok Wajib Pajak dan Penghapusan Nomor Pokok Wajib Pajak serta Pengukuhan Pengusaha Kena Pajak dan Pencabutan Pengukuhan Pengusaha Kena Pajak;</li> <li>d. Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-04/PJ/2020 tentang Petunjuk Teknis Pelaksanaan administrasi Nomor Pokok Wajib Pajak, Sertifikat Elektronik, dan Pengukuhan Pengusaha Kena Pajak;</li> <li>e. Surat Edaran Direktur Jenderal Pajak Nomor SE-27/PJ/2020 tentang Petunjuk Pelaksanaan Teknis Pelaksanaan Administrasi Nomor Pokok Wajib Pajak, Sertifikat Elektronik dan pengukuhan Pengusaha Kena Pajak;</li> <li>f. Keputusan Direktur Jenderal pajak Nomor KEP-160/PJ/2022 tentang Standar Pelayanan di Lingkungan Direktorat Jenderal Pajak.</li> </ul>
2	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	Alat tulis kantor, komputer, printer, printer Kartu NPWP, Kartu NPWP, kertas SKT, alat komunikasi, aplikasi eregistration, meja, kursi, ruang tunggu, toilet umum, halaman parkir, ruang laktasi, ruang bermain anak, wastafel, termometer, charging station, coffee corner.
3	Kompetensi Pelaksana	Menguasai dasar-dasar perpajakan (KUP, PPh, PPN) dan memiliki keterampilan berkomunikasi yang baik (communication skill)
4	Pengawasan Internal	Pengawasan harian oleh Koordinator Harian TPT dan Kepala Seksi Pelayanan
5	Jumlah Pelaksana	2 (dua) orang
6	Jaminan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. KPP memberikan pelayanan dengan berpedoman pada SOP Tata Cara Pendaftaran dan Pemberian NPWP melalui TPT di KPP yang telah dipublikasikan oleh Direktorat Jenderal pajak.</li> <li>b. KPP telah mempublikasikan Maklumat Pelayanan yang berisi komitmen untuk memberikan pelayanan sesuai ketentuan.</li> <li>c. KPP berpedoman pada Janji Layanan KPP Pratama Kubu Raya yaitu Cepat tanggap dan tuntas melayanani Wajib Pajak, Memberikan pelayanan dengan mengedepankan integritas dan profesionalisme, Melakukan inovasi untuk pelayanan yang lebih baik, Memberikan pelayanan secara tulus sepenuh hati</li> </ul>

		<p>dengan 5S, Memberikan informasi perpajakan dengan jelas dan benar.</p> <p>d. KPP berpedoman pada Motto KPP Pratama Kubu Raya yaitu SAKTI (Sigap, Amanah, Kreatif, Tulus, dan Informatif).</p>
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<p>a. Dokumen Wajib Pajak disimpan dalam ruang berkas yang aman.</p> <p>b. Data Wajib Pajak terjamin kerahasiaannya.</p> <p>c. Tersedia APAR di TPT.</p> <p>d. Terdapat kamera CCTV yang memonitor keamanan pelayanan di TPT.</p>
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Hasil Survei Kepuasan Masyarakat, Dialog Kinerja Individu (DKI).



STANDAR PELAYANAN PERMOHONAN PERMINTAAN KEMBALI KARTU NPWP, SKT, DAN/ATAU SPPKP WAJIB PAJAK

No.	Komponen	Keterangan
A	Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan (services delivery)	
1	Persyaratan	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Formulir permohonan permintaan kembali.</li> <li>b. Surat pernyataan permintaan kembali bermeterai atau Surat Keterangan Hilang dari Kepolisian.</li> <li>c. Fotokopi dokumen yang sama dengan yang disyaratkan sebagai kelengkapan permohonan pendaftaran Wajib Pajak dan/atau pengukuhan PKP.</li> </ul>
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<p>Pihak yang mengajukan permohonan;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>1. Wajib Pajak KPP Terdaftar; atau</li> <li>2. Khusus Wajib Pajak Orang Pribadi tidak wajib pada KPP Terdaftar.</li> </ul> <p>Cara pengajuan: Permintaan kembali atas Kartu NPWP, SKT, dan/atau SKPPKP dapat diajukan:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>1. Secara elektronik melalui aplikasi registrasi;</li> <li>2. Secara langsung ke loket KPP terdaftar;</li> <li>3. Melalui pos atau perusahaan jasa ekspedisi atau jasa kurir, dengan bukti pengiriman surat.</li> </ul> <p>Dalam hal permohonan disampaikan secara langsung:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Wajib pajak mendatangi langsung Tempat Pelayanan Terpadu (TPT) Kantor Pelayanan Pajak (KPP) terdaftar, mengisi formulir dengan lengkap dan benar, dan mengambil nomor antrian.</li> <li>b. Wajib Pajak dipanggil ke loket melalui antrian.</li> <li>c. Wajib Pajak menuju Loket TPT dan menyerahkan formulir permohonan beserta dokumen pendukung.</li> <li>d. Petugas TPT melakukan pengecekan kebenaran identitas, kelengkapan dokumen, dan kebenaran isian.</li> <li>e. Dalam hal berkas permohonan belum lengkap, berkas akan dikembalikan kepada Wajib Pajak dan bisa melengkapi kekurangan berkas tersebut sesuai informasi petugas.</li> <li>f. Dalam hal berkas permohonan telah lengkap, Petugas TPT akan menerbitkan BPS untuk selanjutnya diproses permohonan permintaan kembali.</li> <li>g. Wajib Pajak langsung menerima NPWP / Surat Keterangan Terdaftar / SKPPKP.</li> <li>h. Proses Selesai.</li> </ul>
3	Jangka Waktu Penyelesaian	Paling lambat 1 (satu) hari kerja setelah BPS diterbitkan.
4	Biaya/Tarif	Tidak ada
5	Produk Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Kartu NPWP;</li> <li>b. Surat Keterangan Terdaftar; atau</li> <li>c. Surat Pengukuhan Pengusaha Kena Pajak</li> </ul>
6	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	<p>Segala jenis pengaduan layanan dapat disampaikan melalui:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Telepon: 1500200</li> <li>b. Faksimile: (021) 5251245</li> <li>c. Twitter: @kring_pajak</li> <li>d. Website: <a href="http://pengaduan.pajak.go.id">pengaduan.pajak.go.id</a></li> <li>e. Chat pajak: <a href="http://www.pajak.go.id">www.pajak.go.id</a></li> </ul>

		f. Surat tertulis atau datang langsung ke Direktorat P2Humas atau unit kerja lainnya.
B	Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (manufacturing)	
1	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 147/PMK.03/2017 tentang tata Cara Pendaftaran Nomor Pokok Wajib Pajak dan Penghapusan Nomor Pokok Wajib Pajak serta Pengukuhan Pengusaha Kena Pajak dan Pencabutan Pengukuhan Pengusaha Kena Pajak;</li> <li>b. Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-04/PJ/2020 tentang Petunjuk Teknis Pelaksanaan administrasi Nomor Pokok Wajib Pajak, Sertifikat Elektronik, dan Pengukuhan Pengusaha Kena Pajak;</li> <li>c. Surat Edaran Direktur Jenderal Pajak Nomor SE-27/PJ/2020 tentang Petunjuk Pelaksanaan Teknis Pelaksanaan Administrasi Nomor Pokok Wajib Pajak, Sertifikat Elektronik dan pengukuhan Pengusaha Kena Pajak;</li> <li>d. Keputusan Direktur Jenderal pajak Nomor KEP-160/PJ/2022 tentang Standar Pelayanan di Lingkungan Direktorat Jenderal Pajak.</li> </ul>
2	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	Alat tulis kantor, komputer, printer, printer Kartu NPWP, Kartu NPWP, kertas SKT, alat komunikasi, aplikasi ereregistration, meja, kursi, ruang tunggu, toilet umum, halaman parkir, ruang laktasi, ruang bermain anak, wastafel, termometer, charging station, coffee corner.
3	Kompetensi Pelaksana	Menguasai dasar-dasar perpajakan (KUP, PPh, PPN) dan memiliki keterampilan berkomunikasi yang baik (communication skill)
4	Pengawasan Internal	Pengawasan harian oleh Koordinator Harian TPT dan Kepala Seksi Pelayanan
5	Jumlah Pelaksana	2 (dua) orang
6	Jaminan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. KPP memberikan pelayanan dengan berpedoman pada SOP Tata Cara Pendaftaran dan Pemberian NPWP melalui TPT di KPP yang telah dipublikasikan oleh Direktorat Jenderal pajak.</li> <li>b. KPP telah mempublikasikan Maklumat Pelayanan yang berisi komitmen untuk memberikan pelayanan sesuai ketentuan.</li> <li>c. KPP berpedoman pada Janji Layanan KPP Pratama Kubu Raya yaitu Cepat tanggap dan tuntas melayani Wajib Pajak, Memberikan pelayanan dengan mengedepankan integritas dan profesionalisme, Melakukan inovasi untuk pelayanan yang lebih baik, Memberikan pelayanan secara tulus sepenuh hati dengan 5S, Memberikan informasi perpajakan dengan jelas dan benar.</li> <li>d. KPP berpedoman pada Motto KPP Pratama Kubu Raya yaitu SAKTI (Sigap, Amanah, Kreatif, Tulus, dan Informatif).</li> </ul>
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Dokumen Wajib Pajak disimpan dalam ruang berkas yang aman.</li> <li>b. Data Wajib Pajak terjamin kerahasiaannya.</li> <li>c. Tersedia APAR di TPT.</li> <li>d. Terdapat kamera CCTV yang memonitor keamanan pelayanan di TPT.</li> </ul>
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Hasil Survei Kepuasan Masyarakat, Dialog Kinerja Individu (DKI).

STANDAR PELAYANAN PERMOHONAN AKTIVASI EFIN / PERMINTAAN KEMBALI EFIN WAJIB PAJAK

No.	Komponen	Keterangan
A	Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan (services delivery)	
1	Persyaratan	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Formulir Permohonan EFIN.</li> <li>b. Bagi Wajib pajak Orang Pribadi, syarat dan ketentuan pengajuan sebagai berikut:               <ul style="list-style-type: none"> <li>1. Dilakukan oleh Wajib Pajak sendiri, tidak diperkenankan untuk dikuasakan kepada pihak lain.</li> <li>2. Diajukan secara langsung ke KPP / KP2KP terdekat.</li> <li>3. Wajib Pajak menunjukkan asli dan menyerahkan fotokopi dokumen KTP (WNI) dan/atau Paspor dan KITAS / KITAP bagi WNA</li> <li>4. Menyampaikan nomor telepon aktif dan alamat email aktif (bukan email temporer) yang akan digunakan sebagai sarana komunikasi dalam rangka pelaksanaan hak dan kewajiban perpajakan.</li> </ul> </li> <li>c. Bagi Wajib Pajak Badan, syarat dan ketentuan pengajuan permohonan EFIN adalah sebagai berikut:               <ul style="list-style-type: none"> <li>1. Permohonan dilakukan oleh salah satu pengurus yang namanya tercantum dalam akta pendirian atau dokumen pendirian Wajib Pajak Badan;</li> <li>2. Pengurus sebagaimana dimaksud pada huruf a mengisi, menandatangani, membubuhkan stempel dan menyampaikan secara langsung formulir permohonan EFIN di KPP/KP2KP terdaftar.</li> <li>3. Permohonan EFIN sebagaimana dimaksud pada huruf b disampaikan dengan menunjukkan asli dan menyerahkan fotokopi dokumen berupa:                   <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Surat keterangan dari pimpinan tertinggi Wajib Pajak Badan dalam hal pengurus yang menyampaikan permohonan tidak tercantum dalam akta pendirian atau dokumen pendirian Wajib Pajak Badan atau perubahannya, namun pengurus dimaksud memiliki kewenangan untuk mengambil kebijakan atau keputusan dalam Wajib Pajak Badan;</li> <li>b. Surat pengangkatan / penunjukan pimpinan kantor cabang untuk EFIN Badan Cabang;</li> <li>c. Identitas diri berupa NPWP atau SKT, KTP untuk WNI atau Paspor dan KITAS / KITAP bagi WNA, KTP kuasa Wajib pajak dalam hal permohonan aktivasi disampaikan oleh selain pengurus;</li> <li>d. Kartu NPWP atau SKT atas nama Wajib Pajak Badan, ditambah dengan fotokopi Kartu NPWP Pusat untuk EFIN NPWP Cabang.</li> <li>e. Surat Kuasa Khusus bermeterai (untuk non pengurus) atau Surat Penunjukan (untuk non pengurus namun berposisi di dalam perusahaan / badan) menyampaikan formulir Permohonan EFIN dan menerima EFIN (dalam hal permohonan aktivasi EFIN disampaikan oleh selain pengurus)</li> <li>f. Lampiran Surat Kuasa Khusus atau Surat Penunjukan sesuai ketentuan PMK 229/PMK.03/2014</li> </ul> </li> </ul> </li> </ul>

		<p>d. Bagi Bendahara / Instansi Pemerintah syarat dan ketentuan pengajuan permohonan sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Permohonan disampaikan oleh pejabat atau pihak yang ditunjuk oleh instansi menjadi Bendara atau KPA;</li> <li>2. Pejabat sebagaimana dimaksud pada angka 1 mengisi, menandatangani, membubuhkan stempel, dan menyampaikan formulir permohonan EFIN ke KPP atau KP2KP terdaftar.</li> <li>3. Pejabat sebagaimana dimaksud pada angka 1 menunjukkan dokumen asli dan menyerahkan fotokopi dokumen berupa: <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Surat Keputusan Pengangkatan sebagai Bendahara / KPA;</li> <li>b. Identitas diri berupa KTP dan NPWP;</li> <li>c. Kartu NPWP atau SKT atas nama Instansi.</li> </ol> </li> </ol>
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<p>Cara pengajuan: Formulir permohonan aktivasi EFIN dapat diajukan:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Secara elektronik melalui aplikasi registrasi;</li> <li>b. Secara langsung ke loket KPP terdaftar;</li> <li>c. Melalui pos atau perusahaan jasa ekspedisi atau jasa kurir, dengan bukti pengiriman surat.</li> </ol> <p>Dalam hal permohonan disampaikan secara langsung:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Wajib pajak mendatangi langsung Tempat Pelayanan Terpadu (TPT) Kantor Pelayanan Pajak (KPP) terdaftar, mengisi formulir dengan lengkap dan benar, dan mengambil nomor antrian.</li> <li>2. Wajib Pajak dipanggil ke loket melalui antrian.</li> <li>3. Wajib Pajak menuju Loket TPT dan menyerahkan formulir permohonan beserta dokumen pendukung.</li> <li>4. Petugas TPT melakukan pengecekan kebenaran identitas, kelengkapan dokumen, dan kebenaran isian.</li> <li>5. Dalam hal berkas permohonan belum lengkap, berkas akan dikembalikan kepada Wajib Pajak dan bisa melengkapi kekurangan berkas tersebut sesuai informasi petugas.</li> <li>6. Dalam hal berkas permohonan telah lengkap, Petugas TPT akan menerbitkan BPS untuk selanjutnya diproses permohonan aktiasi EFIN/Permintaan Kembali EFIN.</li> <li>7. Wajib Pajak langsung menerima email aktivasi EFIN dan/atau cetakan kode EFIN.</li> <li>8. Proses Selesai.</li> </ol>
3	Jangka Waktu Penyelesaian	5 (lima) menit
4	Biaya/Tarif	Tidak ada
5	Produk Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Cetakan Kode EFIN; atau</li> <li>2. Email Pengiriman berisi Kode EFIN</li> </ol>
6	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	<p>Segala jenis pengaduan layanan dapat disampaikan melalui:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Telepon: 1500200</li> <li>b. Faksimile: (021) 5251245</li> <li>c. Twitter: @kring_pajak</li> <li>d. Website: <a href="http://pengaduan.pajak.go.id">pengaduan.pajak.go.id</a></li> <li>e. Chat pajak: <a href="http://www.pajak.go.id">www.pajak.go.id</a></li> <li>f. Surat tertulis atau datang langsung ke Direktorat P2Humas atau unit kerja lainnya.</li> </ol>

B	Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (manufacturing)	
1	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 229/PMK.03/2014 tentang Persyaratan serta Pelaksanaan Hak dan Kewajiban Seorang Kuasa;</li> <li>b. Surat Edaran Direktur Jenderal Pajak Nomor SE-02/PJ/2017 tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 229/PMK.03/2014 tentang Persyaratan serta Pelaksanaan Hak dan Kewajiban Seorang Kuasa;</li> <li>c. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 147/PMK.03/2017 tentang tata Cara Pendaftaran Nomor Pokok Wajib Pajak dan Penghapusan Nomor Pokok Wajib Pajak serta Pengukuhan Pengusaha Kena Pajak dan Pencabutan Pengukuhan Pengusaha Kena Pajak;</li> <li>d. Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-04/PJ/2020 tentang Petunjuk Teknis Pelaksanaan administrasi Nomor Pokok Wajib Pajak, Sertifikat Elektronik, dan Pengukuhan Pengusaha Kena Pajak;</li> <li>e. Surat Edaran Direktur Jenderal Pajak Nomor SE-27/PJ/2020 tentang Petunjuk Pelaksanaan Teknis Pelaksanaan Administrasi Nomor Pokok Wajib Pajak, Sertifikat Elektronik dan pengukuhan Pengusaha Kena Pajak;</li> <li>f. Keputusan Direktur Jenderal pajak Nomor KEP-160/PJ/2022 tentang Standar Pelayanan di Lingkungan Direktorat Jenderal Pajak.</li> </ul>
2	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	Alat tulis kantor, komputer, printer, printer Kartu NPWP, Kartu NPWP, kertas SKT, alat komunikasi, aplikasi e-registration, meja, kursi, ruang tunggu, toilet umum, halaman parkir, ruang laktasi, ruang bermain anak, wastafel, termometer, charging station, coffee corner.
3	Kompetensi Pelaksana	Menguasai dasar-dasar perpajakan (KUP, PPh, PPN) dan memiliki keterampilan berkomunikasi yang baik (communication skill)
4	Pengawasan Internal	Pengawasan harian oleh Koordinator Harian TPT dan Kepala Seksi Pelayanan
5	Jumlah Pelaksana	2 (dua) orang
6	Jaminan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. KPP memberikan pelayanan dengan berpedoman pada SOP Tata Cara Pendaftaran dan Pemberian NPWP melalui TPT di KPP yang telah dipublikasikan oleh Direktorat Jenderal pajak.</li> <li>b. KPP telah mempublikasikan Maklumat Pelayanan yang berisi komitmen untuk memberikan pelayanan sesuai ketentuan.</li> <li>c. KPP berpedoman pada Janji Layanan KPP Pratama Kubu Raya yaitu Cepat tanggap dan tuntas melayani Wajib Pajak, Memberikan pelayanan dengan mengedepankan integritas dan profesionalisme, Melakukan inovasi untuk pelayanan yang lebih baik, Memberikan pelayanan secara tulus sepenuh hati dengan 5S, Memberikan informasi perpajakan dengan jelas dan benar.</li> <li>d. KPP berpedoman pada Motto KPP Pratama Kubu Raya yaitu SAKTI (Sigap, Amanah, Kreatif, Tulus, dan Informatif).</li> </ul>
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Dokumen Wajib Pajak disimpan dalam ruang berkas yang aman.</li> <li>b. Data Wajib Pajak terjamin kerahasiaannya.</li> <li>c. Tersedia APAR di TPT.</li> </ul>

		d. Terdapat kamera CCTV yang memonitor keamanan pelayanan di TPT.
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Hasil Survei Kepuasan Masyarakat, Dialog Kinerja Individu (DKI).

STANDAR PELAYANAN PERMOHONAN PENGHAPUSAN NOMOR POKOK WAJIB PAJAK

No.	Komponen	Keterangan
A	Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan (services delivery)	
1	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Formulir permohonan penghapusan NPWP</li> <li>2. Fotokopi dokumen pendukung permohonan penghapusan NPWP</li> <li>3. Surat Kuasa Khusus bermeterai sesuai ketentuan PMK 229/PMK.03/2014</li> </ol>
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<p>Pihak yang mengajukan permohonan;</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Wajib Pajak yang bersangkutan atau keluarga sedarah dan semenda sesuai KK;</li> <li>2. Pengurus atau Kuasa Wajib Pajak Badan.</li> </ol> <p>Cara Pengajuan;</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Secara langsung ke KPP/KP2KP tempat Wajib Pajak terdaftar;</li> <li>b. Melalui pos, perusahaan jasa ekspedisi atau jasa kurir dengan bukti pengiriman surat ke KPP tempat Wajib Pajak terdaftar.</li> </ol> <p>Dalam hal permohonan disampaikan secara langsung:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Wajib pajak mendatangi langsung Tempat Pelayanan Terpadu (TPT) Kantor Pelayanan Pajak (KPP) terdaftar, mengisi formulir dengan lengkap dan benar, dan mengambil nomor antrian.</li> <li>b. Wajib Pajak dipanggil ke loket melalui antrian.</li> <li>c. Wajib Pajak menuju Loket TPT dan menyerahkan formulir permohonan beserta dokumen pendukung.</li> <li>d. Petugas TPT melakukan pengecekan kelengkapan dokumen dan kebenaran isian.</li> <li>e. Dalam hal berkas permohonan belum lengkap, berkas akan dikembalikan kepada Wajib Pajak dan bisa melengkapi kekurangan berkas tersebut sesuai informasi petugas.</li> <li>f. Dalam hal berkas permohonan telah lengkap, Petugas TPT akan menerbitkan BPS untuk selanjutnya akan diberikan kepada Wajib Pajak.</li> <li>g. Permohonan akan diproses melalui pemeriksaan selama kurang lebih 6 (enam) bulan untuk NPWP Orang Pribadi, dan 12 (dua belas) bulan maksimal untuk NPWP Badan.</li> <li>h. Dalam jangka waktu yang telah diinformasikan Wajib Pajak mendatangi KPP untuk mengambil Surat Keputusan Penghapusan NPWP atau Surat Penolakan Penghapusan NPWP.</li> <li>i. Proses Selesai.</li> </ol>
3	Jangka Waktu Penyelesaian	<p>Paling lama 6 (enam) bulan untuk Wajib Pajak Orang Pribadi, dan paling lama 12 (dua belas) bulan untuk Wajib Pajak Badan sejak tanggal permohonan Wajib Pajak diterima secara lengkap.</p> <p>Apabila dalam jangka waktu sebagaimana dimaksud di atas telah terlampaui, dan kepala KPP tidak menerbitkan keputusan, permohonan Wajib Pajak dianggap dikabulkan dan Kepala KPP menerbitkan Surat Keputusan Penghapusan NPWP dalam jangka waktu 1 bulan setelah jangka waktu berakhir.</p>

4	Biaya/Tarif	Tidak ada
5	Produk Pelayanan	Surat Keputusan Penghapusan NPWP atau Surat Keputusan Penolakan Penghapusan NPWP
6	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	Segala jenis pengaduan layanan dapat disampaikan melalui: <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Telepon: 1500200</li> <li>b. Faksimile: (021) 5251245</li> <li>c. Twitter: @kring_pajak</li> <li>d. Website: <a href="http://pengaduan.pajak.go.id">pengaduan.pajak.go.id</a></li> <li>e. Chat pajak: <a href="http://www.pajak.go.id">www.pajak.go.id</a></li> <li>f. Surat tertulis atau datang langsung ke Direktorat P2Humas atau unit kerja lainnya.</li> </ul>
B	Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (manufacturing)	
1	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 229/PMK.03/2014 tentang Persyaratan serta Pelaksanaan Hak dan Kewajiban Seorang Kuasa;</li> <li>b. Surat Edaran Direktur Jenderal Pajak Nomor SE-02/PJ/2017 tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 229/PMK.03/2014 tentang Persyaratan serta Pelaksanaan Hak dan Kewajiban Seorang Kuasa;</li> <li>c. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 147/PMK.03/2017 tentang tata Cara Pendaftaran Nomor Pokok Wajib Pajak dan Penghapusan Nomor Pokok Wajib Pajak serta Pengukuhan Pengusaha Kena Pajak dan Pencabutan Pengukuhan Pengusaha Kena Pajak;</li> <li>d. Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-04/PJ/2020 tentang Petunjuk Teknis Pelaksanaan administrasi Nomor Pokok Wajib Pajak, Sertifikat Elektronik, dan Pengukuhan Pengusaha Kena Pajak;</li> <li>e. Surat Edaran Direktur Jenderal Pajak Nomor SE-27/PJ/2020 tentang Petunjuk Pelaksanaan Teknis Pelaksanaan Administrasi Nomor Pokok Wajib Pajak, Sertifikat Elektronik dan pengukuhan Pengusaha Kena Pajak;</li> <li>f. Keputusan Direktur Jenderal pajak Nomor KEP-160/PJ/2022 tentang Standar Pelayanan di Lingkungan Direktorat Jenderal Pajak.</li> </ul>
2	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	Alat tulis kantor, komputer, printer, printer Kartu NPWP, Kartu NPWP, kertas SKT, alat komunikasi, aplikasi eregistration, meja, kursi, ruang tunggu, toilet umum, halaman parkir, ruang laktasi, ruang bermain anak, wastafel, termometer, charging station, coffee corner.
3	Kompetensi Pelaksana	Menguasai dasar-dasar perpajakan (KUP, PPh, PPN) dan memiliki keterampilan berkomunikasi yang baik (communication skill)
4	Pengawasan Internal	Pengawasan harian oleh Koordinator Harian TPT dan Kepala Seksi Pelayanan
5	Jumlah Pelaksana	2 (dua) orang
6	Jaminan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. KPP memberikan pelayanan dengan berpedoman pada SOP Tata Cara Pendaftaran dan Pemberian NPWP melalui TPT di KPP yang telah dipublikasikan oleh Direktorat Jenderal pajak.</li> <li>b. KPP telah mempublikasikan Maklumat Pelayanan yang berisi komitmen untuk memberikan pelayanan sesuai ketentuan.</li> <li>c. KPP berpedoman pada Janji Layanan KPP Pratama Kubu Raya yaitu Cepat tanggap dan tuntas melayanani</li> </ul>



		<p>Wajib Pajak, Memberikan pelayanan dengan mengedepankan integritas dan profesionalisme, Melakukan inovasi untuk pelayanan yang lebih baik, Memberikan pelayanan secara tulus sepenuh hati dengan 5S, Memberikan informasi perpajakan dengan jelas dan benar.</p> <p>d. KPP berpedoman pada Motto KPP Pratama Kubu Raya yaitu SAKTI (Sigap, Amanah, Kreatif, Tulus, dan Informatif).</p>
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<p>a. Dokumen Wajib Pajak disimpan dalam ruang berkas yang aman.</p> <p>b. Data Wajib Pajak terjamin kerahasiaannya.</p> <p>c. Tersedia APAR di TPT.</p> <p>d. Terdapat kamera CCTV yang memonitor keamanan pelayanan di TPT.</p>
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Hasil Survei Kepuasan Masyarakat, Dialog Kinerja Individu (DKI).

**STANDAR PELAYANAN PERMOHONAN PERUBAHAN DATA WAJIB PAJAK MELALUI TEMPAT PELAYANAN TERPADU (TPT) KPP**

<b>No.</b>	<b>Komponen</b>	<b>Keterangan</b>
A	Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan (services delivery)	
1	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Formulir permohonan perubahan data.</li> <li>2. Fotokopi dokumen yang menunjukkan bahwa data Wajib Pajak / Pengusaha Kena Pajak mengalami perubahan.</li> <li>3. Surat Kuasa Khusus bermeterai atau Surat Penunjukan dalam hal penyampaian permohonan dikuasakan kepada seorang kuasa sesuai ketentuan PMK 229/PMK.03/2014.</li> </ol>
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<p>Pihak yang mengajukan permohonan:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Wajib Pajak Orang Pribadi;</li> <li>b. Wakil atau kuasa Wajib Pajak Badan;</li> <li>c. Pejabat Instansi Pemerintah.</li> </ol> <p>Cara Pengajuan:</p> <p>Permohonan Perubahan Data Wajib Pajak diajukan secara elektronik atau tertulis melalui saluran tertentu yang ditentukan oleh Direktorat Jenderal Pajak, berupa:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Secara elektronik melalui aplikasi registrasi;</li> <li>b. Secara elektronik melalui contact center;</li> <li>c. Secara langsung ke KPP atau KP2KP tempat Wajib Pajak terdaftar;</li> <li>d. Melalui pos, perusahaan jasa ekspedisi, atau jasa kurir dengan bukti pengiriman surat ke KPP tempat Wajib Pajak terdaftar.</li> </ol> <p>Dalam hal permohonan disampaikan secara langsung:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Wajib pajak mendatangi langsung Tempat Pelayanan Terpadu (TPT) Kantor Pelayanan Pajak (KPP) terdaftar, mengisi formulir dengan lengkap dan benar, dan mengambil nomor antrian.</li> <li>2. Wajib Pajak dipanggil ke loket melalui antrian.</li> <li>3. Wajib Pajak menuju Loket TPT dan menyerahkan formulir permohonan beserta dokumen pendukung.</li> <li>4. Petugas TPT melakukan pengecekan kelengkapan dokumen dan kebenaran isian.</li> <li>5. Dalam hal berkas permohonan belum lengkap, berkas akan dikembalikan kepada Wajib Pajak dan bisa melengkapi kekurangan berkas tersebut sesuai informasi petugas.</li> <li>6. Dalam hal berkas permohonan telah lengkap, Petugas TPT akan menerbitkan BPS untuk selanjutnya diproses permohonan perubahan data NPWP.</li> <li>7. Wajib Pajak dapat mengambil hasil surat pemberitahuan perubahan data dalam 1 hari kerja setelah tanggal BPS.</li> <li>8. Proses Selesai.</li> </ol>
3	Jangka Waktu Penyelesaian	Maksimal 1 (satu) hari kerja
4	Biaya/Tarif	Tidak ada
5	Produk Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kartu NPWP; dan/atau</li> <li>2. Berita Acara Perubahan Data dan Surat Pemberitahuan Perubahan Data.</li> </ol>

6	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	Segala jenis pengaduan layanan dapat disampaikan melalui: <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Telepon: 1500200</li> <li>b. Faksimile: (021) 5251245</li> <li>c. Twitter: @kring_pajak</li> <li>d. Website: <a href="http://pengaduan.pajak.go.id">pengaduan.pajak.go.id</a></li> <li>e. Chat pajak: <a href="http://www.pajak.go.id">www.pajak.go.id</a></li> <li>f. Surat tertulis atau datang langsung ke Direktorat P2Humas atau unit kerja lainnya.</li> </ul>
B	Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (manufacturing)	
1	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 229/PMK.03/2014 tentang Persyaratan serta Pelaksanaan Hak dan Kewajiban Seorang Kuasa;</li> <li>b. Surat Edaran Direktur Jenderal Pajak Nomor SE-02/PJ/2017 tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 229/PMK.03/2014 tentang Persyaratan serta Pelaksanaan Hak dan Kewajiban Seorang Kuasa;</li> <li>c. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 147/PMK.03/2017 tentang tata Cara Pendaftaran Nomor Pokok Wajib Pajak dan Penghapusan Nomor Pokok Wajib Pajak serta Pengukuhan Pengusaha Kena Pajak dan Pencabutan Pengukuhan Pengusaha Kena Pajak;</li> <li>d. Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-04/PJ/2020 tentang Petunjuk Teknis Pelaksanaan administrasi Nomor Pokok Wajib Pajak, Sertifikat Elektronik, dan Pengukuhan Pengusaha Kena Pajak;</li> <li>e. Surat Edaran Direktur Jenderal Pajak Nomor SE-27/PJ/2020 tentang Petunjuk Pelaksanaan Teknis Pelaksanaan Administrasi Nomor Pokok Wajib Pajak, Sertifikat Elektronik dan pengukuhan Pengusaha Kena Pajak;</li> <li>f. Keputusan Direktur Jenderal pajak Nomor KEP-160/PJ/2022 tentang Standar Pelayanan di Lingkungan Direktorat Jenderal Pajak.</li> </ul>
2	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	Alat tulis kantor, komputer, printer, printer Kartu NPWP, Kartu NPWP, kertas SKT, alat komunikasi, aplikasi e-registration, meja, kursi, ruang tunggu, toilet umum, halaman parkir, ruang laktasi, ruang bermain anak, wastafel, termometer, charging station, coffee corner.
3	Kompetensi Pelaksana	Menguasai dasar-dasar perpajakan (KUP, PPh, PPN) dan memiliki keterampilan berkomunikasi yang baik (communication skill)
4	Pengawasan Internal	Pengawasan harian oleh Koordinator Harian TPT dan Kepala Seksi Pelayanan
5	Jumlah Pelaksana	2 (dua) orang
6	Jaminan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. KPP memberikan pelayanan dengan berpedoman pada SOP Tata Cara Pendaftaran dan Pemberian NPWP melalui TPT di KPP yang telah dipublikasikan oleh Direktorat Jenderal pajak.</li> <li>b. KPP telah mempublikasikan Maklumat Pelayanan yang berisi komitmen untuk memberikan pelayanan sesuai ketentuan.</li> <li>c. KPP berpedoman pada Janji Layanan KPP Pratama Kubu Raya yaitu Cepat tanggap dan tuntas melayanani Wajib Pajak, Memberikan pelayanan dengan mengedepankan integritas dan profesionalisme, Melakukan inovasi untuk pelayanan yang lebih baik,</li> </ul>

		<p>Memberikan pelayanan secara tulus sepenuh hati dengan 5S, Memberikan informasi perpajakan dengan jelas dan benar.</p> <p>d. KPP berpedoman pada Motto KPP Pratama Kubu Raya yaitu SAKTI (Sigap, Amanah, Kreatif, Tulus, dan Informatif).</p>
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<p>a. Dokumen Wajib Pajak disimpan dalam ruang berkas yang aman.</p> <p>b. Data Wajib Pajak terjamin kerahasiaannya.</p> <p>c. Tersedia APAR di TPT.</p> <p>d. Terdapat kamera CCTV yang memonitor keamanan pelayanan di TPT.</p>
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Hasil Survei Kepuasan Masyarakat, Dialog Kinerja Individu (DKI).

STANDAR PELAYANAN PERMOHONAN PENGUKUHAN PENGUSAHA KENA PAJAK (PKP)

No.	Komponen	Keterangan
A	Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan (services delivery)	
1	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Formulir permohonan pengukuhan PKP.</li> <li>2. Fotokopi dan Asli Dokumen pendukung permohonan pengukuhan PKP.</li> </ol>
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<p>Pihak yang mengajukan permohonan:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Wajib Pajak Orang Pribadi;</li> <li>b. Ahli waris untuk warisan yang belum terbagi;</li> <li>c. Pengurus atau Penanggung Jawab Wajib Pajak Badan;</li> <li>d. Pejabat Instansi Pemerintah.</li> </ol> <p>Cara pengajuan: Permohonan Pengukuhan PKP diajukan secara tertulis atau elektronik disampaikan dengan cara:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Secara elektronik melalui aplikasi registrasi;</li> <li>b. Secara langsung ke loket KPP terdaftar;</li> <li>c. Melalui pos atau perusahaan jasa ekspedisi atau jasa kurir, dengan bukti pengiriman surat.</li> </ol> <p>Dalam hal permohonan disampaikan secara langsung:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Wajib pajak mendatangi langsung Tempat Pelayanan Terpadu (TPT) Kantor Pelayanan Pajak (KPP) terdaftar, mengisi formulir dengan lengkap dan benar, dan mengambil nomor antrian.</li> <li>b. Wajib Pajak dipanggil ke loket melalui antrian.</li> <li>c. Wajib Pajak menuju Loket TPT, menunjukkan dokumen identitas asli dan menyerahkan formulir permohonan beserta dokumen pendukung.</li> <li>d. Petugas TPT melakukan pengecekan kebenaran identitas, kelengkapan dokumen, dan kebenaran isian.</li> <li>e. Dalam hal berkas permohonan belum lengkap, berkas akan dikembalikan kepada Wajib Pajak dan bisa melengkapi kekurangan berkas tersebut sesuai informasi petugas.</li> <li>f. Dalam hal berkas permohonan telah lengkap, Petugas TPT akan menerbitkan BPS untuk selanjutnya diproses permohonan pengukuhan Pengusaha Kena Pajak.</li> <li>g. Wajib Pajak langsung menerima Surat Keputusan Pengukuhan Kena Pajak.</li> <li>h. Proses Selesai.</li> </ol>
3	Jangka Waktu Penyelesaian	1 (satu) hari kerja
4	Biaya/Tarif	Tidak ada
5	Produk Pelayanan	Surat Pengukuhan Pengusaha Kena Pajak (SPPKP) atau Surat Penolakan Pengukuhan Pengusaha Kena Pajak
6	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	<p>Segala jenis pengaduan layanan dapat disampaikan melalui:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Telepon: 1500200</li> <li>b. Faksimile: (021) 5251245</li> <li>c. Twitter: @kring_pajak</li> <li>d. Website: <a href="http://pengaduan.pajak.go.id">pengaduan.pajak.go.id</a></li> <li>e. Chat pajak: <a href="http://www.pajak.go.id">www.pajak.go.id</a></li> <li>f. Surat tertulis atau datang langsung ke Direktorat P2Humas atau unit kerja lainnya.</li> </ol>

B	Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (manufacturing)	
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 147/PMK.03/2017 tentang tata Cara Pendaftaran Nomor Pokok Wajib Pajak dan Penghapusan Nomor Pokok Wajib Pajak serta Pengukuhan Pengusaha Kena Pajak dan Pencabutan Pengukuhan Pengusaha Kena Pajak;</li> <li>2. Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-04/PJ/2020 tentang Petunjuk Teknis Pelaksanaan administrasi Nomor Pokok Wajib Pajak, Sertifikat Elektronik, dan Pengukuhan Pengusaha Kena Pajak;</li> <li>3. Surat Edaran Direktur Jenderal Pajak Nomor SE-27/PJ/2020 tentang Petunjuk Pelaksanaan Teknis Pelaksanaan Administrasi Nomor Pokok Wajib Pajak, Sertifikat Elektronik dan pengukuhan Pengusaha Kena Pajak;</li> <li>4. Keputusan Direktur Jenderal pajak Nomor KEP-160/PJ/2022 tentang Standar Pelayanan di Lingkungan Direktorat Jenderal Pajak.</li> </ol>
2	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	Alat tulis kantor, komputer, printer, printer Kartu NPWP, Kartu NPWP, kertas SKT, alat komunikasi, aplikasi ereregistration, meja, kursi, ruang tunggu, toilet umum, halaman parkir, ruang laktasi, ruang bermain anak, wastafel, termometer, charging station, coffee corner.
3	Kompetensi Pelaksana	Menguasai dasar-dasar perpajakan (KUP, PPh, PPN) dan memiliki keterampilan berkomunikasi yang baik (communication skill)
4	Pengawasan Internal	Pengawasan harian oleh Koordinator Harian TPT dan Kepala Seksi Pelayanan
5	Jumlah Pelaksana	2 (dua) orang
6	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. KPP memberikan pelayanan dengan berpedoman pada SOP Tata Cara Pendaftaran dan Pemberian NPWP melalui TPT di KPP yang telah dipublikasikan oleh Direktorat Jenderal pajak.</li> <li>2. KPP telah mempublikasikan Maklumat Pelayanan yang berisi komitmen untuk memberikan pelayanan sesuai ketentuan.</li> <li>3. KPP berpedoman pada Janji Layanan KPP Pratama Kubu Raya yaitu Cepat tanggap dan tuntas melayani Wajib Pajak, Memberikan pelayanan dengan mengedepankan integritas dan profesionalisme, Melakukan inovasi untuk pelayanan yang lebih baik, Memberikan pelayanan secara tulus sepenuh hati dengan 5S, Memberikan informasi perpajakan dengan jelas dan benar.</li> <li>4. KPP berpedoman pada Motto KPP Pratama Kubu Raya yaitu SAKTI (Sigap, Amanah, Kreatif, Tulus, dan Informatif).</li> </ol>
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dokumen Wajib Pajak disimpan dalam ruang berkas yang aman.</li> <li>2. Data Wajib Pajak terjamin kerahasiaannya.</li> <li>3. Tersedia APAR di TPT.</li> <li>4. Terdapat kamera CCTV yang memonitor keamanan pelayanan di TPT.</li> </ol>
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Hasil Survei Kepuasan Masyarakat, Dialog Kinerja Individu (DKI).

STANDAR PELAYANAN PERMOHONAN AKTIVASI AKUN PENGUSAHA KENA PAJAK (PKP)

No.	Komponen	Keterangan
A	Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan (services delivery)	
1	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Formulir Permintaan Aktivasi Akun PKP.</li> <li>2. Fotokopi Dokumen kelengkapan permintaan Aktivasi Akun PKP.</li> </ol>
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<p>Pihak yang mengajukan permohonan: Pengusaha Kena Pajak.</p> <p>Cara pengajuan: Permintaan aktivasi aku PKP dapat disampaikan:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Bersamaan dengan permohonan pengukuhan PKP;</li> <li>2. Paling lama 3 (tiga) bulan setelah dikukuhkan sebagai PKP, bagi PKP yang pengukuhannya berdasarkan permohonan; atau</li> <li>3. Setelah dikukuhkan sebagai PKP secara jabatan.</li> </ol> <p>Permohonan Pengukuhan PKP diajukan secara tertulis atau elektronik disampaikan dengan cara:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Secara elektronik melalui aplikasi registrasi;</li> <li>b. Secara langsung ke loket KPP terdaftar;</li> <li>c. Melalui pos atau perusahaan jasa ekspedisi atau jasa kurir, dengan bukti pengiriman surat.</li> </ol> <p>Dalam hal permohonan disampaikan secara langsung:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Wajib pajak mendatangi langsung Tempat Pelayanan Terpadu (TPT) Kantor Pelayanan Pajak (KPP) terdaftar, mengisi formulir dengan lengkap dan benar, dan mengambil nomor antrian.</li> <li>2. Wajib Pajak dipanggil ke loket melalui antrian.</li> <li>3. Wajib Pajak menuju Loket TPT, menunjukkan identitas asli dan menyerahkan formulir permohonan beserta dokumen pendukung.</li> <li>4. Petugas TPT melakukan pengecekan kebenaran identitas, kelengkapan dokumen, dan kebenaran isian.</li> <li>5. Dalam hal berkas permohonan belum lengkap, berkas akan dikembalikan kepada Wajib Pajak dan bisa melengkapi kekurangan berkas tersebut sesuai informasi petugas.</li> <li>6. Dalam hal berkas permohonan telah lengkap, Petugas TPT akan menerbitkan BPS untuk selanjutnya melakukan usulan surat tugas aktivasi Akun PKP</li> <li>7. Wajib Petugas yang diberikan Surat Tugas melakukan kunjungan dan verifikasi kebenaran data permohonan.</li> <li>8. Petugas mencetak Surat Pemberitahuan Kode Aktivasi atau Surat Pencabutan Pengukuhan PKP.</li> <li>9. Proses Selesai.</li> </ol>
3	Jangka Waktu Penyelesaian	<p>Maksimal 10 (sepuluh) hari kerja setelah:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tanggal pengukuhan PKP, dalam hal permintaan aktivasi akun PKP disampaikan bersamaan dengan permohonan pengukuhan PKP; atau</li> <li>2. Tanggal permintaan aktivasi akun PKP diterima yang tercantum dalam BPS 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

5	Produk Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Kode Aktivasi Akun PKP;</li> <li>b. Password enofa; atau</li> <li>c. Surat Keputusan Pencabutan Pengukuhan PKP</li> </ul>
6	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	<p>Segala jenis pengaduan layanan dapat disampaikan melalui:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Telepon: 1500200</li> <li>b. Faksimile: (021) 5251245</li> <li>c. Twitter: @kring_pajak</li> <li>d. Website: <a href="http://pengaduan.pajak.go.id">pengaduan.pajak.go.id</a></li> <li>e. Chat pajak: <a href="http://www.pajak.go.id">www.pajak.go.id</a></li> <li>f. Surat tertulis atau datang langsung ke Direktorat P2Humas atau unit kerja lainnya.</li> </ul>
B	Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (manufacturing)	
1	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 147/PMK.03/2017 tentang tata Cara Pendaftaran Nomor Pokok Wajib Pajak dan Penghapusan Nomor Pokok Wajib Pajak serta Pengukuhan Pengusaha Kena Pajak dan Pencabutan Pengukuhan Pengusaha Kena Pajak;</li> <li>2. Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-04/PJ/2020 tentang Petunjuk Teknis Pelaksanaan administrasi Nomor Pokok Wajib Pajak, Sertifikat Elektronik, dan Pengukuhan Pengusaha Kena Pajak;</li> <li>3. Surat Edaran Direktur Jenderal Pajak Nomor SE-27/PJ/2020 tentang Petunjuk Pelaksanaan Teknis Pelaksanaan Administrasi Nomor Pokok Wajib Pajak, Sertifikat Elektronik dan pengukuhan Pengusaha Kena Pajak;</li> <li>4. Keputusan Direktur Jenderal pajak Nomor KEP-160/PJ/2022 tentang Standar Pelayanan di Lingkungan Direktorat Jenderal Pajak.</li> </ul>
2	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	Alat tulis kantor, komputer, printer, printer Kartu NPWP, Kartu NPWP, kertas SKT, alat komunikasi, aplikasi eregistration, meja, kursi, ruang tunggu, toilet umum, halaman parkir, ruang laktasi, ruang bermain anak, wastafel, termometer, charging station, coffee corner.
3	Kompetensi Pelaksana	Menguasai dasar-dasar perpajakan (KUP, PPh, PPN) dan memiliki keterampilan berkomunikasi yang baik (communication skill)
4	Pengawasan Internal	Pengawasan harian oleh Koordinator Harian TPT dan Kepala Seksi Pelayanan
5	Jumlah Pelaksana	2 (dua) orang
6	Jaminan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. KPP memberikan pelayanan dengan berpedoman pada SOP Tata Cara Pendaftaran dan Pemberian NPWP melalui TPT di KPP yang telah dipublikasikan oleh Direktorat Jenderal pajak.</li> <li>2. KPP telah mempublikasikan Maklumat Pelayanan yang berisi komitmen untuk memberikan pelayanan sesuai ketentuan.</li> <li>3. KPP berpedoman pada Janji Layanan KPP Pratama Kubu Raya yaitu Cepat tanggap dan tuntas melayanani Wajib Pajak, Memberikan pelayanan dengan mengedepankan integritas dan profesionalisme, Melakukan inovasi untuk pelayanan yang lebih baik, Memberikan pelayanan secara tulus sepenuh hati dengan 5S, Memberikan informasi perpajakan dengan jelas dan benar.</li> </ul>



		4. KPP berpedoman pada Motto KPP Pratama Kubu Raya yaitu SAKTI (Sigap, Amanah, Kreatif, Tulus, dan Informatif).
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dokumen Wajib Pajak disimpan dalam ruang berkas yang aman.</li> <li>2. Data Wajib Pajak terjamin kerahasiaannya.</li> <li>3. Tersedia APAR di TPT.</li> <li>4. Terdapat kamera CCTV yang memonitor keamanan pelayanan di TPT.</li> </ol>
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Hasil Survei Kepuasan Masyarakat, Dialog Kinerja Individu (DKI).

STANDAR PELAYANAN PERMOHONAN PENCABUTAN PENGUKUHAN PENGUSAHA KENA PAJAK (PKP)

No.	Komponen	Keterangan
A	Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan (services delivery)	
1	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Formulir permohonan pencabutan pengukuhan PKP.</li> <li>2. Dokumen pendukung permohonan pencabutan pengukuhan PKP.</li> </ol>
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<p>Pihak yang mengajukan permohonan:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengusaha Kena Pajak.</li> <li>2. Keluarga sedarah atau semenda, dalam hal PKP orang pribadi telah meninggal dunia dan tidak meninggalkan warisan.</li> </ol> <p>Cara pengajuan: Pencabutan PKP dapat dilakukan secara jabatan oleh Direktorat Jenderal Pajak atau dengan menyampaikan permohonan pencabutan PKP ke KPP terdaftar. Dalam hal pencabutan PKP secara jabatan dilakukan berdasarkan hasil Pemeriksaan dan hasil penelitian administrasi oleh Direktorat Jenderal Pajak memenuhi ketentuan sebagai PKP tidak lagi dipenuhi.</p> <p>Permohonan Pengukuhan PKP diajukan secara tertulis atau elektronik dilampiri dengan dokumen pendukung yang menunjukkan ketentuan sebagai PKP tidak lagi dipenuhi dan disampaikan dengan cara:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Secara elektronik melalui aplikasi registrasi;</li> <li>b. Secara langsung ke loket KPP terdaftar;</li> <li>c. Melalui pos atau perusahaan jasa ekspedisi atau jasa kurir, dengan bukti pengiriman surat.</li> </ol> <p>Dalam hal permohonan disampaikan secara langsung:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Wajib pajak mendatangi langsung Tempat Pelayanan Terpadu (TPT) Kantor Pelayanan Pajak (KPP) terdaftar, mengisi formulir dengan lengkap dan benar, dan mengambil nomor antrian.</li> <li>2. Wajib Pajak dipanggil ke loket melalui antrian.</li> <li>3. Wajib Pajak menuju Loket TPT, menunjukkan dokumen identitas diri asli dan menyerahkan formulir permohonan beserta dokumen pendukung.</li> <li>4. Petugas TPT melakukan pengecekan kebenaran identitas, kelengkapan dokumen, dan kebenaran isian.</li> <li>5. Dalam hal berkas permohonan belum lengkap, berkas akan dikembalikan kepada Wajib Pajak dan bisa melengkapi kekurangan berkas tersebut sesuai informasi petugas.</li> <li>6. Dalam hal berkas permohonan telah lengkap, Petugas TPT akan menerbitkan BPS.</li> <li>7. Paling lama 6 bulan sejak tanggal permohonan diterima lengkap, diterbitkan Keputusan Pencabutan PKP atau Penolakan Pencabutan PKP.</li> <li>8. Proses Selesai.</li> </ol>
3	Jangka Waktu	Paling lama 6 (Enam) bulan Penyelesaian
4	Biaya/Tarif	Tidak ada
5	Produk Pelayanan	a. Surat Keputusan Pencabutan Pengukuhan PKP dan Berita Acara Pencabutan Pengukuhan PKP; atau

		b. Surat Penolakan Pencabutan Pengukuhan PKP
6	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	Segala jenis pengaduan layanan dapat disampaikan melalui: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Telepon: 1500200</li> <li>2. Faksimile: (021) 5251245</li> <li>3. Twitter: @kring_pajak</li> <li>4. Website: <a href="http://pengaduan.pajak.go.id">pengaduan.pajak.go.id</a></li> <li>5. Chat pajak: <a href="http://www.pajak.go.id">www.pajak.go.id</a></li> <li>6. Surat tertulis atau datang langsung ke Direktorat P2Humas atau unit kerja lainnya.</li> </ol>
B	Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (manufacturing)	
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 147/PMK.03/2017 tentang tata Cara Pendaftaran Nomor Pokok Wajib Pajak dan Penghapusan Nomor Pokok Wajib Pajak serta Pengukuhan Pengusaha Kena Pajak dan Pencabutan Pengukuhan Pengusaha Kena Pajak;</li> <li>2. Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-04/PJ/2020 tentang Petunjuk Teknis Pelaksanaan administrasi Nomor Pokok Wajib Pajak, Sertifikat Elektronik, dan Pengukuhan Pengusaha Kena Pajak;</li> <li>3. Surat Edaran Direktur Jenderal Pajak Nomor SE-27/PJ/2020 tentang Petunjuk Pelaksanaan Teknis Pelaksanaan Administrasi Nomor Pokok Wajib Pajak, Sertifikat Elektronik dan pengukuhan Pengusaha Kena Pajak;</li> <li>4. Keputusan Direktur Jenderal pajak Nomor KEP-160/PJ/2022 tentang Standar Pelayanan di Lingkungan Direktorat Jenderal Pajak.</li> </ol>
2	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	Alat tulis kantor, komputer, printer, printer Kartu NPWP, Kartu NPWP, kertas SKT, alat komunikasi, aplikasi eregistration, meja, kursi, ruang tunggu, toilet umum, halaman parkir, ruang laktasi, ruang bermain anak, wastafel, termometer, charging station, coffee corner.
3	Kompetensi Pelaksana	Menguasai dasar-dasar perpajakan (KUP, PPh, PPN) dan memiliki keterampilan berkomunikasi yang baik (communication skill)
4	Pengawasan Internal	Pengawasan harian oleh Koordinator Harian TPT dan Kepala Seksi Pelayanan
5	Jumlah Pelaksana	2 (dua) orang
6	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. KPP memberikan pelayanan dengan berpedoman pada SOP Tata Cara Pendaftaran dan Pemberian NPWP melalui TPT di KPP yang telah dipublikasikan oleh Direktorat Jenderal pajak.</li> <li>2. KPP telah mempublikasikan Maklumat Pelayanan yang berisi komitmen untuk memberikan pelayanan sesuai ketentuan.</li> <li>3. KPP berpedoman pada Janji Layanan KPP Pratama Kubu Raya yaitu Cepat tanggap dan tuntas melayani Wajib Pajak, Memberikan pelayanan dengan mengedepankan integritas dan profesionalisme, Melakukan inovasi untuk pelayanan yang lebih baik, Memberikan pelayanan secara tulus sepenuh hati dengan 5S, Memberikan informasi perpajakan dengan jelas dan benar.</li> <li>4. KPP berpedoman pada Motto KPP Pratama Kubu Raya yaitu SAKTI (Sigap, Amanah, Kreatif, Tulus, dan Informatif).</li> </ol>

7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Dokumen Wajib Pajak disimpan dalam ruang berkas yang aman.</li><li>2. Data Wajib Pajak terjamin kerahasiaannya.</li><li>3. Tersedia APAR di TPT.</li><li>4. Terdapat kamera CCTV yang memonitor keamanan pelayanan di TPT.</li></ol>
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Hasil Survei Kepuasan Masyarakat, Dialog Kinerja Individu (DKI).



STANDAR PELAYANAN PERMOHONAN CETAK ULANG KODE AKTIVASI

No	Komponen	Keterangan
A	Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan	
1	Persyaratan	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Surat Permohonan Cetak Ulang Kode Aktivasi.</li> <li>b. Surat Keterangan Kehilangan dari Kepolisian.</li> </ul>
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Wajib Pajak mendatangi langsung Tempat Pelayanan Terpadu (TPT) Kantor Pelayanan Pajak (KPP) dan mengambil nomor antrian.</li> <li>b. Wajib Pajak dipanggil ke loket melalui antrian.</li> <li>c. Wajib Pajak menyampaikan Formulir Surat Permohonan Cetak Ulang Kode Aktivasi yang telah diisi dengan lengkap, ditandatangani dan distempel secara langsung ke KPP tempat Wajib Pajak terdaftar.</li> <li>d. Petugas TPT mengecek kelengkapan pengisian dan dokumen yang disyaratkan serta memastikan Wajib Pajak mengajukan permohonan secara langsung disampaikan ke KPP yang wilayah kerjanya meliputi tempat tinggal Wajib Pajak, tempat kedudukan Wajib Pajak, atau tempat kegiatan usaha Wajib Pajak.</li> <li>e. Dalam hal berkas permohonan belum lengkap, berkas akan dikembalikan kepada Wajib Pajak dan Wajib Pajak bisa melengkapi kekurangan berkas tersebut sesuai informasi petugas.</li> <li>f. Dalam hal berkas permohonan telah lengkap, Petugas TPT akan menerbitkan BPS untuk selanjutnya diproses untuk cetak ulang kode aktivasi.</li> <li>g. Wajib Pajak menerima cetakan Kode Aktivasi.</li> <li>h. Proses Selesai</li> </ul>
3	Jangka Waktu Penyelesaian	5 (lima) menit
4	Biaya/Tarif	Tidak ada
5	Produk Pelayanan	Cetakan Salinan Kode Aktivasi akun Pengusaha Kena Pajak
6	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<p>Segala jenis pengaduan layanan dapat disampaikan melalui:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Telepon : 1500200</li> <li>b. Faksimile : (021) 5251245</li> <li>c. Email : <a href="mailto:pengaduan@pajak.go.id">pengaduan@pajak.go.id</a></li> <li>d. Twitter : @kring_pajak</li> <li>e. Website : <a href="http://pengaduan.pajak.go.id">pengaduan.pajak.go.id</a></li> <li>f. Chat pajak : <a href="http://www.pajak.go.id">www.pajak.go.id</a></li> <li>g. Surat atau datang langsung ke Direktorat P2Humas atau unit kerja lainnya</li> </ul>
B	Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (manufacturing)	
1	Dasar Hukum	Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER24/PJ/2012 tentang Bentuk, Ukuran, Tata Cara Pengisian Keterangan, Prosedur Pemberitahuan Dalam Rangka Pembuatan, Tata Cara Pembetulan atau Penggantian, dan Tata Cara Pembatalan Faktur Pajak s.t.d.t.d Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER17/PJ/2014

2	Sarana, Prasarana, dan/atau fasilitas	Alat tulis kantor, komputer, printer, alat komunikasi, aplikasi e- nofa, meja, kursi, ruang tunggu, toilet umum, halaman parkir, ruang laktasi, ruang bermain anak, wastafel, termometer, charging station, coffee corner
3	Kompetensi Pelaksana	Menguasai dasar-dasar perpajakan (KUP, PPh, PPN) dan memiliki keterampilan berkomunikasi yang baik (communication skill)
4	Pengawasan Internal	Pengawasan harian oleh Koordinator Harian TPT dan Kepala Seksi Pelayanan
5	Jumlah Pelaksana	1 (satu) orang
6	Jaminan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. KPP memberikan pelayanan dengan berpedoman pada SOP Tata Cara Cetak Ulang Kode Aktivasi akun PKP yang telah dipublikasikan oleh Direktorat Jenderal Pajak.</li> <li>b. KPP telah mempublikasikan Maklumat Pelayanan yang berisi komitmen untuk memberikan pelayanan sesuai ketentuan.</li> <li>c. KPP berpedoman pada Janji Layanan KPP Pratama Kubu Raya, yaitu Cepat tanggap dan tuntas melayani Wajib Pajak, Memberikan pelayanan dengan mengedepankan integritas dan profesionalisme, Melakukan inovasi untuk pelayanan yang lebih baik, Memberikan pelayanan secara tulus sepenuh hati dengan 5S, Memberikan informasi perpajakan dengan jelas dan benar.</li> <li>d. KPP berpedoman pada Motto KPP Pratama Kubu Raya, yaitu SAKTI (Sigap, Amanah, Kreatif, Tulus, dan Informatif)</li> </ul>
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Dokumen Wajib Pajak disimpan dalam ruang berkas yang aman</li> <li>b. Data Wajib Pajak terjamin kerahasiaannya</li> <li>c. Tersedia APAR di TPT</li> <li>d. Terdapat kamera CCTV yang memonitor keamanan pelayanan di TPT</li> </ul>
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Hasil Survei Kepuasan Masyarakat, Dialog Kinerja Individu (DKI)

STANDAR PELAYANAN PERMOHONAN SERTIFIKAT ELEKTRONIK MELALUI TEMPAT PELAYANAN TERPADU (TPT) KPP

No	Komponen	Keterangan
A	Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan	
1	Persyaratan	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Surat Permintaan Sertifikat Elektronik;</li> <li>b. Fotokopi Akta Pendirian atau Akta Perubahan terakhir Badan;</li> <li>c. Asli dan foto copy KTP dan NPWP pengurus;</li> <li>d. Asli dan foto copy NPWP Badan</li> <li>e. Bukti lapor SPT Tahunan Badan terbaru;</li> </ul>
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Pengurus Wajib Pajak Badan mendatangi langsung Tempat Pelayanan Terpadu (TPT) Kantor Pelayanan Pajak (KPP) dan mengambil nomor antrian.</li> <li>b. Wajib Pajak dipanggil ke loket melalui antrian.</li> <li>c. Wajib Pajak menuju Loket TPT dan menyerahkan Formulir Permintaan Sertifikat Elektronik beserta seluruh dokumen pendukung.</li> <li>d. Petugas TPT mengecek kelengkapan dokumen.</li> <li>e. Dalam hal dokumen tidak lengkap, maka Wajib Pajak harus melengkapi kekurangan dokumen dan menyerahkan kembali Formulir Permintaan Sertifikat Elektronik beserta seluruh dokumen pendukung kepada Petugas.</li> <li>f. Dalam hal dokumen lengkap, Petugas TPT menerbitkan BPS untuk selanjutnya memproses permohonan Sertifikat Elektronik.</li> <li>g. Wajib Pajak menerima softcopy sertifikat elektronik.</li> <li>h. Proses Selesai.</li> </ul>
3	Jangka Waktu Penyelesaian	20 Menit
4	Biaya/Tarif	Tidak ada
1	Produk Pelayanan	Sertifikat Elektronik
6	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<p>Segala jenis pengaduan layanan dapat disampaikan melalui:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Telepon : 1500200</li> <li>b. Faksimile : (021) 5251245</li> <li>c. Email : <a href="mailto:pengaduan@pajak.go.id">pengaduan@pajak.go.id</a></li> <li>d. Twitter : @kring_pajak</li> <li>e. Website : <a href="http://pengaduan.pajak.go.id">pengaduan.pajak.go.id</a></li> <li>f. Chat pajak : <a href="http://www.pajak.go.id">www.pajak.go.id</a></li> <li>g. Surat atau datang langsung ke Direktorat P2Humas atau unit kerja lainnya</li> </ul>
B	Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (manufacturing)	
1	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 147/PMK.03/2017 tentang Tata Cara Pendaftaran dan Penghapusan Nomor Pokok Wajib Pajak Serta Pengukuhan dan Pencabutan Pengusaha Kena Pajak;</li> <li>b. Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-04/PJ/2020 tentang Petunjuk Teknis Pelaksanaan</li> </ul>



		Administrasi Nomor Pokok Wajib Pajak, Sertifikat Elektronik, dan Pengukuhan Pengusaha Kena Pajak.
2	Sarana, Prasarana, dan/atau fasilitas	Aplikasi e-nofa, Aplikasi RA, Aplikasi e-registration, Alat tulis kantor, Komputer, mesin cetak di TPT, Mesin nomor antrian, Toilet, meja, kursi, ruang tunggu, toilet umum, halaman parkir, ruang laktasi, ruang bermain anak, wastafel, termometer, charging station, coffee corner
3	Kompetensi Pelaksana	Menguasai dasar-dasar Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan Pajak Pertambahan Nilai (PPN), memiliki keterampilan berkomunikasi yang baik ( <i>communication skill</i> ).
4	Pengawasan Internal	Pengawasan harian oleh Koordinator Harian TPT dan Kepala Seksi Pelayanan
5	Jumlah Pelaksana	1 (satu) orang
6	Jaminan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. KPP memberikan pelayanan dengan berpedoman pada PER-04/PJ/2020 yang telah dipublikasikan oleh Direktorat Jenderal Pajak.</li> <li>b. KPP telah mempublikasikan Maklumat Pelayanan yang berisi komitmen untuk memberikan pelayanan sesuai ketentuan.</li> <li>c. KPP berpedoman pada Janji Layanan KPP Pratama Kubu Raya, yaitu Cepat tanggap dan tuntas melayani Wajib Pajak, Memberikan pelayanan dengan mengedepankan integritas dan profesionalisme, Melakukan inovasi untuk pelayanan yang lebih baik, Memberikan pelayanan secara tulus sepenuh hati dengan 5S, Memberikan informasi perpajakan dengan jelas dan benar.</li> <li>d. KPP berpedoman pada Motto KPP Pratama Kubu Raya, yaitu SAKTI (Sigap, Amanah, Kreatif, Tulus, dan Informatif)</li> </ul>
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Dokumen Wajib Pajak disimpan dalam ruang berkas yang aman</li> <li>b. Data Wajib Pajak terjamin kerahasiaannya</li> <li>c. Tersedia APAR di TPT</li> <li>d. Terdapat kamera CCTV yang memonitor keamanan pelayanan di TPT</li> </ul>
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Hasil Survei Kepuasan Masyarakat, Dialog Kinerja Individu (DKI)

**STANDAR PELAYANAN PERMINTAAN DATA E-FAKTUR PAJAK**

No	Komponen	Keterangan
A	Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan (services delivery)	
1	Persyaratan	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Formulir Permohonan Permintaan Data e-Faktur</li> <li>b. Flashdisk atau memori penyimpanan lainnya</li> </ul>
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Wajib Pajak mendatangi langsung Tempat Pelayanan Terpadu (TPT) Kantor Pelayanan Pajak (KPP) dan mengambil nomor antrian.</li> <li>b. Wajib Pajak dipanggil ke loket melalui antrian.</li> <li>c. Wajib Pajak menuju Loket TPT dan menyerahkan Formulir Permohonan Permintaan Data e-Faktur.</li> <li>d. Petugas TPT mengecek kelengkapan dokumen.</li> <li>e. Dalam hal dokumen tidak lengkap, maka Petugas TPT akan memberitahu kekurangan yang harus dilengkapi dan menyerahkan kembali Formulir Permohonan Permintaan Data e-Faktur.</li> <li>f. Dalam hal dokumen lengkap, Petugas TPT segera mencetak BPS.</li> <li>g. Wajib Pajak mendapatkan BPS.</li> <li>h. Petugas TPT memberikan langsung softcopy data e-faktur pajak dengan menyerahkan flashdisk atau memori penyimpanan lainnya.</li> <li>i. Petugas TPT meminta password e-nofa Wajib Pajak untuk mencetak tanda terima kepada Wajib Pajak.</li> <li>j. Proses selesai.</li> </ul>
3	Jangka Waktu Penyelesaian	5 (lima) menit
4	Biaya/Tarif	Tidak ada
5	Produk Pelayanan	Softcopy data e-faktur pajak
6	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<p>Segala jenis pengaduan layanan dapat disampaikan melalui:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Telepon : 1500200</li> <li>b. Faksimile : (021) 5251245</li> <li>c. Email : <a href="mailto:pengaduan@pajak.go.id">pengaduan@pajak.go.id</a></li> <li>d. Twitter : @kring_pajak</li> <li>e. Website : <a href="http://pengaduan.pajak.go.id">pengaduan.pajak.go.id</a></li> <li>f. Chat pajak : <a href="http://www.pajak.go.id">www.pajak.go.id</a></li> <li>g. Surat atau datang langsung ke Direktorat P2Humas atau unit kerja lainnya</li> </ul>
B	Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (manufacturing)	
1	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-31/PJ/2017 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-16/PJ/2014 tentang Tata Cara Pembuatan dan Pelaporan Faktur Pajak berbentuk Elektronik;</li> <li>b. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 151/PMK.03/2013 tentang Tata Cara Pembuatan dan Tata Cara Pembetulan atau Penggantian Faktur Pajak;</li> <li>c. Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-</li> </ul>

		24/PJ/2012 tentang Bentuk, Ukuran, Tata Cara Pengisian Keterangan, Prosedur Pemberitahuan dalam Rangka Pembuatan, Tata Cara Pembetulan atau Penggantian, dan Tata Cara Pembatalan Faktur Pajak sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER17/PJ/2014;
2	Sarana, Prasarana, dan/atau fasilitas	Alat tulis kantor, komputer, printre, aplikasi e-nofa, meja, kursi, ruang tunggu, toilet umum, halaman parkir, ruang laktasi, ruang bermain anak, wastafel, termometer, charging station, coffee corner
3	Kompetensi Pelaksana	Menguasai dasar-dasar perpajakan (KUP, PPh, PPN) dan memiliki keterampilan berkomunikasi yang baik (communication skill)
4	Pengawasan Internal	Pengawasan harian oleh Koordinator Harian TPT dan Kepala Seksi Pelayanan
5	Jumlah Pelaksana	1 (satu) orang
6	Jaminan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. KPP memberikan pelayanan dengan berpedoman pada Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-17/PJ/2014</li> <li>b. KPP telah mempublikasikan Maklumat Pelayanan yang berisi komitmen untuk memberikan pelayanan sesuai ketentuan.</li> <li>c. KPP berpedoman pada Janji Layanan KPP Pratama Kubu Raya, yaitu Cepat tanggap dan tuntas melayani Wajib Pajak, Memberikan pelayanan dengan mengedepankan integritas dan profesionalisme, Melakukan inovasi untuk pelayanan yang lebih baik, Memberikan pelayanan secara tulus sepenuh hati dengan 5S, Memberikan informasi perpajakan dengan jelas dan benar.</li> <li>d. KPP berpedoman pada Motto KPP Pratama Kubu Raya, yaitu SAKTI (Sigap, Amanah, Kreatif, Tulus, dan Informatif)</li> </ul>
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Dokumen Wajib Pajak disimpan dalam ruang berkas yang aman</li> <li>b. Data Wajib Pajak terjamin kerahasiaannya</li> <li>c. Tersedia APAR di TPT</li> <li>d. Terdapat kamera CCTV yang memonitor keamanan pelayanan di TPT</li> </ul>
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Hasil Survei Kepuasan Masyarakat, Dialog Kinerja Individu (DKI)

## STANDAR PELAYANAN SURAT KUASA KHUSUS

No	Komponen	Keterangan
A	Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan meliputi	
1	Persyaratan	<p>a. Pada saat melaksanakan hak dan/atau memenuhi kewajiban perpajakan Wajib Pajak, seorang kuasa harus menyerahkan surat kuasa khusus dari Wajib Pajak yang dilampiri dengan dokumen kelengkapan kepada pegawai Direktorat Jenderal Pajak yang berwenang menangani pelaksanaan hak dan/ atau pemenuhan kewajiban perpajakan yang dikuasakan.</p> <p>b. Dalam hal seorang kuasa merupakan konsultan pajak, dokumen kelengkapan sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>fotokopi kartu izin praktik konsultan pajak;</li> <li>surat pernyataan sebagai konsultan pajak;</li> <li>fotokopi kartu Nomor Pokok Wajib Pajak;</li> <li>fotokopi tanda terima penyampaian Surat Pemberitahuan Tahunan Pajak Penghasilan Tahun Pajak terakhir bagi kuasa yang telah memiliki kewajiban untuk menyampaikan Surat Pemberitahuan Tahunan Pajak Penghasilan.</li> </ol> <p>c. Dalam hal seorang kuasa merupakan karyawan Wajib Pajak, dokumen kelengkapan sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>fotokopi sertifikat brevet di bidang perpajakan, ijazah pendidikan formal di bidang perpajakan, atau sertifikat konsultan pajak sebagaimana</li> <li>dimaksud dalam Pasal 5 ayat (2);</li> <li>fotokopi kartu Nomor Pokok Wajib Pajak;</li> <li>fotokopi tanda terima penyampaian Surat Pemberitahuan Tahunan Pajak Penghasilan Tahun Pajak terakhir bagi kuasa yang telah memiliki kewajiban untuk menyampaikan Surat Pemberitahuan Tahunan Pajak Penghasilan;</li> </ol>
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<p>Layanan ini terkait dengan penyampaian surat kuasa khusus oleh Wajib Pajak yang menunjuk seorang kuasa dengan surat kuasa khusus untuk melaksanakan hak dan/atau memenuhi kewajiban sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan di bidang perpajakan.</p> <p>Cara Pengajuan: Penyampaian surat kuasa khusus dilakukan:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>sebelum pelaksanaan hak dan/atau pemenuhan kewajiban perpajakan tertentu yang dikuasakan; atau</li> <li>bersamaan dengan pelaksanaan hak dan/ atau pemenuhan kewajiban perpajakan tertentu yang dikuasakan..</li> </ol>
3	Jangka Waktu Penyelesaian	5 (lima) menit
4	Biaya/Tarif	Tidak ada
5	Produk Pelayanan	Bukti Penerimaan Surat (BPS)
6	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<p>Segala jenis pengaduan layanan dapat disampaikan melalui:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Telepon : 1500200</li> <li>Faksimile : (021) 5251245</li> <li>Email : <a href="mailto:pengaduan@pajak.go.id">pengaduan@pajak.go.id</a></li> </ol>

		<p>d. Twitter : @kring_pajak</p> <p>e. Website : <a href="http://pengaduan.pajak.go.id">pengaduan.pajak.go.id</a></p> <p>f. Chat pajak : <a href="http://www.pajak.go.id">www.pajak.go.id</a></p> <p>g. Surat atau datang langsung ke Direktorat P2Humas atau unit kerja lainnya</p>
B	Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (manufacturing)	
1	Dasar Hukum	<p>a. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 262/PMK.03/2010 tentang Tata Cara Pemotongan PPh Pasal 21 bagi Pejabat Negara, PNS, Anggota TNI, Anggota POLRI, dan Pensiunannya atas Penghasilan yang Menjadi Beban APBN atau APBD;</p> <p>b. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 252/PMK.03/2008 tentang Petunjuk Pelaksanaan Pemotongan Pajak Atas Penghasilan Sehubungan dengan Pekerjaan, Jasa, dan Kegiatan Orang Pribadi;</p> <p>c. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 243/PMK.03/2014 tentang Surat Pemberitahuan (SPT) s.t.d.d Peraturan Menteri Keuangan Nomor 9/PMK.03/2018;</p> <p>d. Keputusan Direktur Jenderal Pajak Nomor KEP-215/PJ/2001 tentang Tata Cara Penerimaan Surat Pemberitahuan;</p> <p>e. Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-14/PJ/2013 tentang Bentuk, Isi, Tata Cara Pengisian dan Penyampaian Surat Pemberitahuan Masa Pajak Penghasilan Pasal 21 dan/atau Pasal 26 serta Bentuk Bukti Pemotongan Pajak Penghasilan Pasal 21 dan/ atau Pasal 26</p> <p>f. Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-16/PJ/2016 tentang Pedoman Teknis Tata Cara Pemotongan, Penyetoran dan Pelaporan PPh Pasal 21 dan/atau PPh Pasal 26 Sehubungan dengan Pekerjaan, Jasa, dan 60 Kegiatan Orang Pribadi;</p> <p>g. Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-01/PJ/2017 tentang Penyampaian Surat Pemberitahuan Elektronik.</p>
2	Sarana, Prasarana, dan/atau fasilitas	Alat tulis kantor, komputer, printer, alat komunikasi, aplikasi TPT-sidjpnine, meja, kursi, ruang tunggu, toilet umum, halaman parkir, ruang laktasi, ruang bermain anak, wastafel, termometer, charging station, coffee corner
3	Kompetensi Pelaksana	Menguasai dasar-dasar perpajakan (KUP, PPh, PPN) dan memiliki keterampilan berkomunikasi yang baik ( <i>communication skill</i> )
4	Pengawasan Internal	Pengawasan harian oleh Koordinator Harian TPT dan Kepala Seksi Pelayanan
5	Jumlah Pelaksana	1 (satu) orang
6	Jaminan Pelayanan	a. KPP memberikan pelayanan dengan berpedoman pada Peraturan Menteri Keuangan Nomor 9/PMK.03/2018 yang telah dipublikasikan oleh Direktorat Jenderal Pajak.

		<ul style="list-style-type: none"> <li>b. KPP telah mempublikasikan Maklumat Pelayanan yang berisi komitmen untuk memberikan pelayanan sesuai ketentuan.</li> <li>c. KPP berpedoman pada Janji Layanan KPP Pratama Kubu Raya, yaitu Cepat tanggap dan tuntas melayani Wajib Pajak, Memberikan pelayanan dengan mengedepankan integritas dan profesionalisme, Melakukan inovasi untuk pelayanan yang lebih baik, Memberikan pelayanan secara tulus sepenuh hati dengan 5S, Memberikan informasi perpajakan dengan jelas dan benar.</li> <li>d. KPP berpedoman pada Motto KPP Pratama Kubu Raya, yaitu SAKTI (Sigap, Amanah, Kreatif, Tulus, dan Informatif)</li> </ul>
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Dokumen Wajib Pajak disimpan dalam ruang berkas yang aman</li> <li>b. Data Wajib Pajak terjamin kerahasiaannya</li> <li>c. Tersedia APAR di TPT</li> <li>d. Terdapat kamera CCTV yang memonitor keamanan pelayanan di TPT</li> </ul>
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Hasil Survei Kepuasan Masyarakat, Dialog Kinerja Individu (DKI)

STANDAR PELAYANAN PENGGUNAAN NILAI BUKU ATAS PENGALIHAN DAN PEROLEHAN BARTA DALAM RANGKA PENGGABUNGAN, PELEBURAN, PEMEKARAN, ATAU PENGAMBILALIHAN USAHA

No	Komponen	Keterangan
A	Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan (services delivery)	
1	Persyaratan	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Surat Permohonan;</li> <li>b. surat pernyataan yang mengemukakan alasan dan tujuan melakukan penggabungan, peleburan, pemekaran, atau pengambilalihan usaha yang dilengkapi dengan fotokopi dokumen pendukung se bagaimana dimaksud dalam Lampiran huruf 8 dan persyaratan yang melekat pada dokumen pendukung sebagaimana tercantum dalam Lampiran huruf 8 angka 2, angka 3, angka 4, angka 5, angka 12, dan angka 13 Peraturan Direktur Jenderal Nomor PER-21/PJ/2021;</li> <li>c. surat pernyataan yang menerangkan bahwa penggabungan, peleburan, pemekaran, atau pengambilalihan usaha yang dilakukan memenuhi persyaratan tujuan bisnis (business purpose test) sebagaimana diatur dalam Peraturan Menteri Keuangan yang mengatur mengenai penggunaan nilai buku atas pengalihan dan perolehan harta dalam rangka penggabungan, peleburan, pemekaran, atau pengambilalihan usaha yang dilengkapi dengan dokumen pendukung berupa: <ul style="list-style-type: none"> <li>a) penghasilan dan Pajak Penghasilan yang terutang sebelum Tanggal Efektif;</li> <li>b) proyeksi penghasilan dan Pajak Penghasilan setelah penggabungan, peleburan, pemekaran, pengambilalihan usaha; dan</li> <li>c) daftar isian dalam rangka business purpose test yang menginformasikan mengenai kerugian atau sisa kerugian fiskal dan komersial, bidang usaha utama, produk atau jasa yang dihasilkan, segmen pasar, jumlah cabang atau jaringan, komposisi kepemilikan, total harta, Pajak Penghasilan badan yang terutang;</li> </ul> </li> <li>d. Surat Keterangan Fiskal dari Direktorat Jenderal Pajak yang masih berlaku, untuk tiap Wajib Pajak badan dalam negeri dan Bentuk Usaha Tetap yang terkait;</li> <li>e. bagi Wajib Pajak yang melakukan pemekaran IPO (Pasal 2 ayat (2) huruf a dan b PER-21/PJ/2021), harus telah mengajukan pernyataan pendaftaran kepada Otoritas Jasa Keuangan dalam rangka penawaran umum perdana saham dan pernyataan pendaftaran tersebut telah menjadi efektif dalam jangka waktu paling lama 2 (dua) tahun terhitung sejak diterbitkannya Surat Keputusan Persetujuan.</li> <li>f. bagi Wajib Pajak yang melakukan pemekaran syariah (Pasal 2 ayat (2) huruf c PER-21/PJ/2021), harus memenuhi ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 PER-03/PJ/2021;</li> <li>g. bagi Wajib Pajak yang melakukan pemekaran investasi (Pasal 2 ayat (2) huruf d PER-21/PJ/2021), harus:</li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>a) memenuhi ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 PER-03/PJ/2021;</li> <li>b) melampirkan akta pendirian atau perubahan dari Wajib Pajak hasil pemekaran usaha yang mencantumkan jumlah penanaman modal baru dari penanam modal asing; dan</li> <li>c) melampirkan bukti realisasi atau setoran penuh tambahan modal dalam akta pendirian atau akta perubahan;</li> </ul> <p>h. bagi Wajib Pajak yang melakukan pemekaran BUMN (Pasal 2 ayat (2) huruf e angka 1), angka 2), dan angka 3) PER-21/PJ/2021), harus:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) memenuhi ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 PER-03/PJ/2021;</li> <li>b) melampirkan surat persetujuan dari Menteri yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang pembinaan Badan Usaha Milik Negara;</li> </ul> <p>i. bagi Wajib Pajak badan yang melakukan pemisahan usaha sehubungan dengan restrukturisasi BUMN (Pasal 2 ayat (2) huruf f PER-21/PJ/2021), harus:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) memenuhi ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 PER-03/PJ/2021;</li> <li>b) melakukan restrukturisasi paling lama terhitung sejak awal Tahun Pajak 2021;</li> <li>c) tidak melakukan pengalihan harta dengan cara jual beli atau pertukaran harta;</li> <li>d) melampirkan surat persetujuan atas restrukturisasi serta pengalihan harta dari Menteri yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang pembinaan Badan Usaha Milik Negara; dan</li> <li>e) melampirkan akta pemisahan usaha;</li> </ul> <p>j. bagi Wajib Pajak yang melakukan pengalihan harta (Pasal 2 ayat (3) huruf a PER-21/PJ/2021), harus membubarkan kegiatan usaha Bentuk Usaha Tetap Bank dengan memperoleh surat keputusan pencabutan izin usaha bank yang dikeluarkan oleh Otoritas Jasa Keuangan;</p> <p>k. bagi Wajib Pajak yang melakukan pengalihan harta (Pasal 2 ayat (3) huruf b PER-21 /PJ /2021), harus:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) memenuhi ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 PER-03/PJ/2021;</li> <li>b) memiliki saham Wajib Pajak badan dalam negeri yang dialihkan lebih dari 50% (lima puluh persen) dari seluruh saham dengan hak suara yang telah disetor penuh; atau mempunyai kemampuan untuk menentukan, baik langsung maupun tidak langsung, dengan cara apapun pengelolaan dan/ atau kebijakan atas</li> </ul>
--	--	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------



		<p>Wajib Pajak badan dalam negeri yang dialihkan;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>c) memenuhi ketentuan sebagaimana diatur dalam peraturan perundang-undangan di bidang pasar modal dalam hal Wajib Pajak badan dalam negeri yang diambilalih berbentuk perseroan terbuka</li> <li>d) melakukan restrukturisasi paling lama terhitung sejak awal Tahun Pajak 2021;</li> <li>e) tidak melakukan pengalihan harta dengan cara jual beli atau pertukaran harta;</li> <li>f) melampirkan surat persetujuan atas restrukturisasi serta pengalihan harta dari Menteri yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang pembinaan Badan Usaha Milik Negara;</li> <li>g) melampirkan akta pengambilalihan usaha; dan</li> <li>h) melampirkan daftar pemegang saham Wajib Pajak badan yang dialihkan.</li> </ul>
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<p>Permohonan harus disampaikan paling lama 6 (enam) bulan setelah tanggal efektif yang disampaikan kepada Kepala Kantor Wilayah secara daring melalui laman Direktorat Jenderal Pajak dengan dilampiri dokumen yang dipersyaratkan dan diunggah ke laman Direktorat Jenderal Pajak dalam bentuk salinan digital (softcopy). Dalam hal permohonan secara daring belum tersedia, permohonan diajukan secara langsung kepada Kepala Kantor Wilayah dengan dilampiri dokumen yang dipersyaratkan.</p> <p>Syarat/ Kriteria Pengajuan Permohonan:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Wajib Pajak dapat menggunakan nilai buku atas pengalihan harta dalam rangka penggabungan usaha, peleburan usaha, pemekaran usaha, dan pengambilalihan usaha setelah mendapat persetujuan Direktur Jenderal Pajak.</li> <li>b. Wajib Pajak yang dapat melakukan pemekaran usaha dengan menggunakan nilai buku adalah: <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Wajib Pajak yang belum Go Public yang bermaksud melakukan penawaran umum perdana (Initial Public Offering);</li> <li>b) Wajib Pajak yang telah Go Public sepanjang seluruh badan usaha hasil pemekaran melakukan penawaran umum perdana (Initial Public Offering);</li> <li>c) Wajib Pajak badan yang melakukan pemisahan unit usaha syariah dalam rangka menjalankan kewajiban pemisahan usaha berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan;</li> <li>d) Wajib Pajak badan dalam negeri sepanjang badan usaha hasil pemekaran mendapatkan tambahan modal dari penanam modal asing paling sedikit Rp500.000.000.000,00 (lima ratus miliar rupiah); dan</li> <li>e) Wajib Pajak Badan Usaha Milik Negara yang menenma tambahan penyertaan modal Negara Republik Indonesia sepanjang pemekaran dilakukan terkait pembentukan perusahaan induk Badan Usaha Milik Negara (holding).</li> </ul> </li> <li>c. Wajib Pajak yang dapat melakukan pengambilalihan usaha dengan menggunakan nilai buku yaitu Wajib Pajak hasil penggabungan dari Wajib Pajak Bentuk Usaha Tetap yang menjalankan kegiatan di bidang usaha bank dengan Wajib Pajak badan dalam negeri</li> </ul>

		yang modalnya terbagi atas saham, dengan cara mengalihkan seluruh atau sebagian harta dan kewajiban Bentuk Usaha Tetap kepada Wajib Pajak badan dalam negeri yang modalnya terbagi atas saham dan membubarkan Bentuk Usaha Tetap tersebut.
3	Jangka Waktu Penyelesaian	Paling lambat 1 bulan
4	Biaya/Tarif	Tidak ada
5	Produk Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Surat Keputusan Persetujuan Penggunaan Nilai Buku Atas Pengalihan Harta; atau</li> <li>b. Surat Keputusan Penolakan Penggunaan Nilai Buku Atas Pengalihan Harta yang diterbitkan oleh Kepala Kantor Wilayah DJP atas nama Direktur Jenderal Pajak.</li> </ul>
6	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<p>Segala jenis pengaduan layanan dapat disampaikan melalui:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Telepon : 1500200</li> <li>b. Faksimile : (021) 5251245</li> <li>c. Email : <a href="mailto:pengaduan@pajak.go.id">pengaduan@pajak.go.id</a></li> <li>d. Twitter : @kring_pajak</li> <li>e. Website : <a href="http://pengaduan.pajak.go.id">pengaduan.pajak.go.id</a></li> <li>f. Chat pajak : <a href="http://www.pajak.go.id">www.pajak.go.id</a></li> <li>g. Surat atau datang langsung ke Direktorat P2Humas atau unit kerja lainnya</li> </ul>
B	Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (manufacturing)	
1	Dasar Hukum	a. Peraturan Pemerintah Nomor 94 Tahun 2010 tentang

		<p>Penghitungan Penghasilan Kena Pajak dan Pelunasan PPh dalam Tahun Berjalan;</p> <p>b. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 251/PMK.03/2008 tentang Penghasilan Atas Jasa Keuangan yang Dilakukan Oleh Badan Usaha yang Berfungsi Sebagai Penyalur Pinjaman dan/atau Pembiayaan yang Tidak Dilakukan Pemotongan PPh Pasal 23;</p> <p>c. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 243/PMK.03/2014 tentang Surat Pemberitahuan (SPT) s.t.d.d Peraturan Menteri Keuangan Nomor 9/PMK.03/2018;</p> <p>d. Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-53/PJ/2009 tentang Bentuk Formulir Surat Pemberitahuan Masa Pajak Penghasilan Final Pasal 4 Ayat (2), Surat Pemberitahuan Masa Pajak Penghasilan Pasal 15, Pasal 22, Pasal 23 dan/atau Pasal 26 Serta Bukti Pemotongan/ Pemungutannya;</p> <p>e. Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-01/PJ/2017 tentang Penyampaian Surat Pemberitahuan Elektronik.</p>
2	Sarana, Prasarana, dan/atau fasilitas	Alat tulis kantor, komputer, printer, alat komunikasi, aplikasi TPT-sidjpnine, meja, kursi, ruang tunggu, toilet umum, halaman parkir, ruang laktasi, ruang bermain anak, wastafel, termometer, charging station, coffee corner
3	Kompetensi Pelaksana	Menguasai dasar-dasar perpajakan (KUP, PPh, PPN) dan memiliki keterampilan berkomunikasi yang baik (communication skill)
4	Pengawasan Internal	Pengawasan harian oleh Koordinator Harian TPT dan Kepala Seksi Pelayanan
5	Jumlah Pelaksana	1 (satu) orang
6	Jaminan Pelayanan	<p>a. KPP memberikan pelayanan dengan berpedoman pada Peraturan Menteri Keuangan Nomor 9/PMK.03/2018 yang telah dipublikasikan oleh Direktorat Jenderal Pajak.</p> <p>b. KPP telah mempublikasikan Maklumat Pelayanan yang berisi komitmen untuk memberikan pelayanan sesuai ketentuan.</p> <p>c. KPP berpedoman pada Janji Layanan KPP Pratama Kubu Raya, yaitu Cepat tanggap dan tuntas melayani Wajib Pajak, Memberikan pelayanan dengan mengedepankan integritas dan profesionalisme, Melakukan inovasi untuk pelayanan yang lebih baik, Memberikan pelayanan secara tulus sepenuh hati dengan 5S, Memberikan informasi perpajakan dengan jelas dan benar.</p> <p>d. KPP berpedoman pada Motto KPP Pratama Kubu Raya, yaitu SAKTI (Sigap, Amanah, Kreatif, Tulus, dan Informatif)</p>
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<p>a. Dokumen Wajib Pajak disimpan dalam ruang berkas yang aman</p> <p>b. Data Wajib Pajak terjamin kerahasiaannya</p> <p>c. Tersedia APAR di TPT</p> <p>d. Terdapat kamera CCTV yang memonitor keamanan pelayanan di TPT</p>
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Hasil Survei Kepuasan Masyarakat, Dialog Kinerja Individu (DKI)

## STANDAR PELAYANAN PERMOHONAN PERUBAHAN METODE PEMBUKUAN

No	Komponen	Keterangan
A	Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan (services delivery)	
1	Persyaratan	Surat permohonan perubahan metode pembukuan, dengan menyebutkan: <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Identitas Wajib Pajak;</li> <li>b. Perubahan metode pembukuan dan/atau tahun buku untuk yang ke berapa;</li> <li>c. Alasan permohonan dan maksud/tujuan usul perubahan</li> </ul>
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Wajib Pajak menyampaikan permohonan perubahan metode pembukuan ke KPP tempat Wajib Pajak terdaftar. Syarat/ Kriteria Pengajuan Permohonan: <ul style="list-style-type: none"> <li>a. SPT Tahunan PPh tahun terakhir telah dimasukkan;</li> <li>b. Apabila ada utang pajak, maka utang pajak yang telah jatuh tempo pembayarannya harus sudah dilunasi oleh Wajib Pajak. Keterlambatan pelunasan utang pajak akan mengakibatkan tertundanya penerbitan SK Persetujuan.</li> </ul>
3	Jangka Waktu Penyelesaian	Paling lama 14 hari
4	Biaya/Tarif	Tidak ada
5	Produk Pelayanan	Bukti Penerimaan Surat (BPS)
6	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	Segala jenis pengaduan layanan dapat disampaikan melalui: <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Telepon : 1500200</li> <li>b. Faksimile : (021) 5251245</li> <li>c. Email : <a href="mailto:pengaduan@pajak.go.id">pengaduan@pajak.go.id</a></li> <li>d. Twitter : @kring_pajak</li> <li>e. Website : <a href="http://pengaduan.pajak.go.id">pengaduan.pajak.go.id</a></li> <li>f. Chat pajak : <a href="http://www.pajak.go.id">www.pajak.go.id</a></li> <li>g. Surat atau datang langsung ke Direktorat P2Humas atau unit kerja lainnya</li> </ul>

B	Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (manufacturing)	
1	Dasar Hukum	<p>a. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 243/PMK.03/2014 tentang Surat Pemberitahuan (SPT) s.t.d.d Peraturan Menteri Keuangan Nomor 9/PMK.03/2018;</p> <p>b. Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-2/PJ/2011 tentang Tata Cara Penerimaan dan Pengolahan Surat Pemberitahuan Masa Pajak Pertambahan Nilai (SPT Masa PPN) s.t.d.d Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-21/PJ/2013;</p> <p>c. Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-45/PJ/2010 tentang Bentuk, Isi, dan Tata Cara Pengisian Serta Penyampaian Surat Pemberitahuan Masa Pajak Pertambahan Nilai SPT Masa PPN) Bagi Pengusaha Kena Pajak yang Menggunakan Pedoman Penghitungan Pengkreditan Pajak Masukan s.t.d.d. Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-10/PJ/2013;</p> <p>d. Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-01/PJ/2017 tentang Penyampaian Surat Pemberitahuan Elektronik.</p> <p>e. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 9/PMK.03/2018 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Keuangan Nomor 243/PMK.03/2014 tentang Surat Pemberitahuan (SPT);</p> <p>f. Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-02/PJ/2019 tentang Tata Cara Penyampaian, Penerimaan dan Pengolahan Surat Pemberitahuan.</p>
2	Sarana, Prasarana, dan/atau fasilitas	Alat tulis kantor, komputer, printer, alat komunikasi, aplikasi TPT-sidjpnine, meja, kursi, ruang tunggu, toilet umum, halaman parkir, ruang laktasi, ruang bermain anak, wastafel, termometer, charging station, coffee corner
3	Kompetensi Pelaksana	Menguasai dasar-dasar perpajakan (KUP, PPh, PPN) dan memiliki keterampilan berkomunikasi yang baik (communication skill)
4	Pengawasan Internal	Pengawasan harian oleh Koordinator Harian TPT dan Kepala Seksi Pelayanan
5	Jumlah Pelaksana	4 (satu) orang
6	Jaminan Pelayanan	<p>a. KPP memberikan pelayanan dengan berpedoman pada Peraturan Menteri Keuangan Nomor 9/PMK.03/2018 yang telah dipublikasikan oleh Direktorat Jenderal Pajak.</p> <p>b. KPP telah mempublikasikan Maklumat Pelayanan yang berisi komitmen untuk memberikan pelayanan sesuai ketentuan.</p> <p>c. KPP berpedoman pada Janji Layanan KPP Pratama Kubu Raya, yaitu Cepat tanggap dan tuntas melayani Wajib Pajak, Memberikan pelayanan dengan mengedepankan integritas dan profesionalisme, Melakukan inovasi untuk pelayanan yang lebih baik, Memberikan pelayanan secara tulus sepenuh hati dengan 5S, Memberikan informasi perpajakan dengan jelas dan benar .</p>

		d. KPP berpedoman pada Motto KPP Pratama Kubu Raya, yaitu SAKTI (Sigap, Amanah, Kreatif, Tulus, dan Informatif)
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Dokumen Wajib Pajak disimpan dalam ruang berkas yang aman</li> <li>b. Data Wajib Pajak terjamin kerahasiaannya</li> <li>c. Tersedia APAR di TPT</li> <li>d. Terdapat kamera CCTV yang memonitor keamanan pelayanan di TPT</li> </ul>
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Hasil Survei Kepuasan Masyarakat, Dialog Kinerja Individu (DKI)

STANDAR PELAYANAN PERMINTAAN PERUBAHAN TAHUN BUKU PERTAMA

No	Komponen	Keterangan
A	Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan (services delivery)	
1	Persyaratan	<p>Surat permohonan perubahan metode pembukuan dan/ atau tahun buku kepada Kepala Kantor Pelayanan Pajak dimana Wajib Pajak terdaftar, dengan menyebutkan:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Identitas WajibPajak;</li> <li>b. Perubahan metode pembukuan dan/ atau tahun buku untuk yang ke berapa; dan</li> <li>c. Alasan permohonan dan maksud/tujuan usul perubahan dalam bentuk surat pernyataan yang harus memenuhi syarat sebagai berikut: <ol style="list-style-type: none"> <li>a) Perubahan metode pembukuan dan/atau tahun buku dikehendaki oleh pemegang saham, pemberi kredit, partner usaha, pemerintah atau pihak-pihak lainnya, dimana apabila metode pembukuan dan/ atau tahun buku tidak diubah akan mengakibatkan kesulitan dan atau kerugian bagi perusahaan;</li> <li>b) Permohonan perubahan metode pembukuan dan/atau tahun buku tersebut baru pertama kali diajukan dan tidak ada niat untuk melakukan perubahan lagi pada tahun-tahun yang akan datang;</li> <li>c) Tidak ada maksud bahwa perusahaan dengan sengaja berusaha untuk melakukan penggeseran laba/ rugi guna meringankan beban pajak.</li> </ol> </li> </ol>
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<p>Syarat/Kriteria Pengajuan Permohonan:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. SPT Tahunan PPh tahun terakhir telah dimasukkan;</li> <li>b. Apabila ada utang pajak, maka utang pajak yang telah jatuh tempo pembayarannya harus sudah dilunasi oleh Wajib Pajak. Keterlambatan pelunasan utang pajak akan mengakibatkan tertundanya penerbitan SK Persetujuan.</li> </ol>
3	Jangka Waktu Penyelesaian	2 bulan
4	Biaya/Tarif	Tidak ada
5	Produk Pelayanan	Bukti Penerimaan Surat (BPS)
6	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<p>Segala jenis pengaduan layanan dapat disampaikan melalui:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Telepon : 1500200</li> <li>b. Faksimile : (021) 5251245</li> <li>c. Email : <a href="mailto:pengaduan@pajak.go.id">pengaduan@pajak.go.id</a></li> <li>d. Twitter : @kring_pajak</li> <li>e. Website : <a href="http://pengaduan.pajak.go.id">pengaduan.pajak.go.id</a></li> <li>f. Chat pajak : <a href="http://www.pajak.go.id">www.pajak.go.id</a></li> <li>g. Surat atau datang langsung ke Direktorat P2Humas atau unit kerja lainnya</li> </ol>

B	Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (manufacturing)	
1	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-147/PJ/2006 tentang Bentuk, Isi, dan Tata Cara Penyampaian Surat Pemberitahuan Masa Pajak Pertambahan Nilai (SPT Masa PPN) Bagi Pemungut PPN.</li> <li>b. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 9/PMK.03/2018 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Keuangan Nomor 243/PMK.03/2014 tentang Surat Pemberitahuan (SPT);</li> <li>c. Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-02/PJ/2019 tentang Tata Cara Penyampaian, Penerimaan dan Pengolahan Surat Pemberitahuan</li> </ul>
2	Sarana, Prasarana, dan/atau fasilitas	Alat tulis kantor, komputer, printer, alat komunikasi, aplikasi TPT-sidjpnine, meja, kursi, ruang tunggu, toilet umum, halaman parkir, ruang laktasi, ruang bermain anak, wastafel, termometer, charging station, coffee corner
3	Kompetensi Pelaksana	Menguasai dasar-dasar perpajakan (KUP, PPh, PPN) dan memiliki keterampilan berkomunikasi yang baik (communication skill)
4	Pengawasan Internal	Pengawasan harian oleh Koordinator Harian TPT dan Kepala Seksi Pelayanan
5	Jumlah Pelaksana	4 (satu) orang
6	Jaminan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. KPP memberikan pelayanan dengan berpedoman pada Peraturan Menteri Keuangan Nomor 9/PMK.03/2018 yang telah dipublikasikan oleh Direktorat Jenderal Pajak.</li> <li>b. KPP telah mempublikasikan Maklumat Pelayanan yang berisi komitmen untuk memberikan pelayanan sesuai ketentuan.</li> <li>c. KPP berpedoman pada Janji Layanan KPP Pratama Kubu Raya, yaitu Cepat tanggap dan tuntas melayani Wajib Pajak, Memberikan pelayanan dengan mengedepankan integritas dan profesionalisme, Melakukan inovasi untuk pelayanan yang lebih baik, Memberikan pelayanan secara tulus sepenuh hati dengan 5S, Memberikan informasi perpajakan dengan jelas dan benar.</li> <li>d. KPP berpedoman pada Motto KPP Pratama Kubu Raya, yaitu SAKTI (Sigap, Amanah, Kreatif, Tulus, dan Informatif)</li> </ul>
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Dokumen Wajib Pajak disimpan dalam ruang berkas yang aman</li> <li>b. Data Wajib Pajak terjamin kerahasiaannya</li> <li>c. Tersedia APAR di TPT</li> <li>d. Terdapat kamera CCTV yang memonitor keamanan pelayanan di TPT</li> </ul>
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Hasil Survei Kepuasan Masyarakat, Dialog Kinerja Individu (DKI)



STANDAR PELAYANAN PEMBAYARAN DAN PENYETORAN PAJAK

No	Komponen	Keterangan
A	Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan (services delivery)	
1	Persyaratan	a. Data Setoran b. Surat Setoran Pajak (SSP), dalam hal pembuatan Kode Billing dilakukan melalui asistensi petugas Bank/Pos Persepsi
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	a. Kode Billing b. Wajib Pajak melakukan transaksi pembayaran atau penyetoran pajak
3	Jangka Waktu	15 (lima belas) menit
4	Biaya/Tarif	Tidak ada
5	Produk Pelayanan	Bukti Pelaporan SPT
6	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	Segala jenis pengaduan layanan dapat disampaikan melalui: a. Telepon : 1500200 b. Faksimile : (021) 5251245 c. Email : <a href="mailto:pengaduan@pajak.go.id">pengaduan@pajak.go.id</a> d. Twitter : @kring_pajak e. Website : <a href="http://pengaduan.pajak.go.id">pengaduan.pajak.go.id</a> f. Chat pajak : <a href="http://www.pajak.go.id">www.pajak.go.id</a> g. Surat atau datang langsung ke Direktorat P2Humas atau unit kerja lainnya
B	Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (manufacturing)	
1	Dasar Hukum	a. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 243/PMK.03/2014 tentang Surat Pemberitahuan (SPT) s.t.d.d Peraturan Menteri Keuangan Nomor 9/PMK.03/2018; b. Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-34/PJ/2010 tentang Bentuk Formulir Surat Pemberitahuan Tahunan Pajak Penghasilan Wajib Pajak Orang Pribadi dan Wajib Pajak Badan Beserta Petunjuk Pengisiannya s.t.d.t.d. Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-30/PJ/2017; c. Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-01/PJ/2016 tentang Tata Cara Penerimaan dan Pengolahan SPT Tahunan; d. Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-

		01/PJ/2017 tentang Surat Pemberitahuan Elektronik.
2	Sarana, Prasarana, dan/atau fasilitas	Alat tulis kantor, komputer, printer, alat komunikasi, aplikasi djonline, meja, kursi, ruang tunggu, toilet umum, halaman parkir, ruang laktasi, ruang bermain anak, bilik disinfektan, wastafel, termometer, charging station, coffee corner
3	Kompetensi Pelaksana	Menguasai dasar-dasar perpajakan (KUP, PPh, PPN) dan memiliki keterampilan berkomunikasi yang baik (communication skill)
4	Pengawasan Internal	Pengawasan harian oleh Koordinator Harian TPT dan Kepala Seksi Pelayanan
5	Jumlah Pelaksana	1 (satu) orang
6	Jaminan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. KPP memberikan pelayanan dengan berpedoman pada Peraturan Menteri Keuangan Nomor 9/PMK.03/2018 yang telah dipublikasikan oleh Direktorat Jenderal Pajak.</li> <li>b. KPP telah mempublikasikan Maklumat Pelayanan yang berisi komitmen untuk memberikan pelayanan sesuai ketentuan.</li> <li>c. KPP berpedoman pada Visi Pelayanan KPP Pratama Kubu Raya, yaitu Cepat, Tepat, Pasti.</li> <li>d. KPP berpedoman pada Motto KPP Pratama Kubu Raya, yaitu SAKTI (Sigap, Amanah, Kreatif, Tulus, dan Informatif)</li> </ul>
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Dokumen Wajib Pajak disimpan dalam ruang berkas yang aman</li> <li>b. Data Wajib Pajak terjamin kerahasiaannya</li> <li>c. Tersedia APAR di TPT</li> <li>d. Terdapat kamera CCTV yang memonitor keamanan pelayanan di TPT</li> </ul>
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Hasil Survei Kepuasan Masyarakat, Dialog Kinerja Individu (DKI)

STANDAR PELAYANAN PENGANGSURAN PEMBAYARAN PPh PASAL 29

No	Komponen	Keterangan
A	Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan (services delivery)	
1	Persyaratan	<p>a. Surat permohonan pengangsuran pembayaran pajak yang mencantumkan jumlah utang pajak yang pembayarannya dimohonkan untuk diangsur, masa angsuran, dan besarnya angsuran; dan</p> <p>b. 2. Jaminan yang dapat berupa garansi bank, surat/ dokumen bukti kepemilikan barang bergerak, penanggungan utang oleh pihak ketiga, sertifikat tanah, atau sertifikat deposito</p>
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Wajib Pajak mengajukan permohonan pengangsuran pembayaran PPh Pasal 29 paling lama 9 (sembilan) hari kerja sebelum jatuh tempo pembayaran kepada Kepala KPP tempat Wajib Pajak terdaftar.
3	Jangka Waktu Penyelesaian	Paling lama 7 hari kerja
4	Biaya/Tarif	Tidak ada
5	Produk Pelayanan	Surat Keputusan persetujuan angsuran/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:</p> <p>a. Telepon : 1500200</p> <p>b. Faksimile : (021) 5251245</p> <p>c. Email : <a href="mailto:pengaduan@pajak.go.id">pengaduan@pajak.go.id</a></p> <p>d. Twitter : @kring_pajak</p> <p>e. Website : <a href="http://pengaduan.pajak.go.id">pengaduan.pajak.go.id</a></p> <p>f. Chat pajak : <a href="http://www.pajak.go.id">www.pajak.go.id</a></p> <p>g. Surat atau datang langsung ke Direktorat P2Humas atau unit kerja lainnya</p>
B	Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (manufacturing)	
1	Dasar Hukum	<p>a. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 243/PMK.03/2014 tentang Surat Pemberitahuan (SPT) s.t.d.d Peraturan Menteri Keuangan Nomor 9/PMK.03/2018;</p> <p>b. Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-34/PJ/2010 tentang Bentuk Formulir Surat Pemberitahuan Tahunan Pajak Penghasilan Wajib Pajak Orang Pribadi dan Wajib Pajak Badan Beserta Petunjuk Pengisiannya s.t.d.t.d. Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-30/PJ/2017;</p> <p>c. Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-01/PJ/2016 tentang Tata Cara Penerimaan dan Pengolahan SPT Tahunan;</p> <p>d. Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-01/PJ/2017 tentang Surat Pemberitahuan Elektronik.</p>

2	Sarana, Prasarana, dan/atau fasilitas	Alat tulis kantor, komputer, printer, alat komunikasi, aplikasi djponline, meja, kursi, ruang tunggu, toilet umum, halaman parkir, ruang laktasi, ruang bermain anak, bilik disinfektan, wastafel, termometer, charging station, coffee corner
3	Kompetensi Pelaksana	Menguasai dasar-dasar perpajakan (KUP, PPh, PPN) dan memiliki keterampilan berkomunikasi yang baik (communication skill)
4	Pengawasan Internal	Pengawasan harian oleh Koordinator Harian TPT dan Kepala Seksi Pelayanan
5	Jumlah Pelaksana	1 (satu) orang
6	Jaminan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. KPP memberikan pelayanan dengan berpedoman pada Peraturan Menteri Keuangan Nomor 9/PMK.03/2018 yang telah dipublikasikan oleh Direktorat Jenderal Pajak.</li> <li>b. KPP telah mempublikasikan Maklumat Pelayanan yang berisi komitmen untuk memberikan pelayanan sesuai ketentuan.</li> <li>c. KPP berpedoman pada Visi Pelayanan KPP Pratama Kubu Raya, yaitu Cepat, Tepat, Pasti.</li> <li>d. KPP berpedoman pada Motto KPP Pratama Kubu Raya, yaitu SAKTI (Sinergi, Amanah, Kreatif, Tulus, dan Informatif).</li> </ul>
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Dokumen Wajib Pajak disimpan dalam ruang berkas yang aman</li> <li>b. Data Wajib Pajak terjamin kerahasiaannya</li> <li>c. Tersedia APAR di TPT</li> <li>d. Terdapat kamera CCTV yang memonitor keamanan pelayanan di TPT</li> </ul>
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Hasil Survei Kepuasan Masyarakat, Dialog Kinerja Individu (DKI)

STANDAR PELAYANAN PENUNDAAN PEMBAYARAN PPh PASAL 29

No	Komponen	Keterangan
A	Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan (services delivery)	
1	Persyaratan	<p>a. Surat permohonan penundaan pembayaran PPh Pasal 29 dengan mencantumkan jumlah utang pajak yang pembayarannya dimohonkan untuk ditunda dan jangka waktu penundaan; dan</p> <p>b. Jaminan yang dapat berupa garansi bank, surat/ dokumen bukti kepemilikan barang bergerak, penanggungutan utang oleh pihak ketiga, sertifikat tanah, atau sertifikat deposito</p>
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Wajib Pajak mengajukan permohonan penundaan pembayaran PPh Pasal 29 paling lama 9 (sembilan) hari kerja sebelum jatuh tempo pembayaran kepada Kepala KPP tempat Wajib Pajak terdaftar.
3	Jangka Waktu Penyelesaian	Paling lama 7 hari
4	Biaya/Tarif	Tidak ada
5	Produk Pelayanan	Surat Keputusan persetujuan angsuran/ 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:</p> <p>a. Telepon : 1500200</p> <p>b. Faksimile : (021) 5251245</p> <p>c. Email : <a href="mailto:pengaduan@pajak.go.id">pengaduan@pajak.go.id</a></p> <p>d. Twitter : @kring_pajak</p> <p>e. Website : <a href="http://pengaduan.pajak.go.id">pengaduan.pajak.go.id</a></p> <p>f. Chat pajak : <a href="http://www.pajak.go.id">www.pajak.go.id</a></p> <p>g. Surat atau datang langsung ke Direktorat P2Humas atau unit kerja lainnya</p>
B	Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (manufacturing)	
1	Dasar Hukum	<p>a. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 243/PMK.03/2014 tentang Surat Pemberitahuan (SPT) s.t.d.d Peraturan Menteri Keuangan Nomor 9/PMK.03/2018;</p> <p>b. Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-34/PJ/2010 tentang Bentuk Formulir Surat Pemberitahuan Tahunan Pajak Penghasilan Wajib Pajak Orang Pribadi dan Wajib Pajak Badan Beserta Petunjuk Pengisiannya s.t.d.t.d. Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-30/PJ/2017;</p> <p>c. Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-01/PJ/2016 tentang Tata Cara Penerimaan dan Pengolahan SPT Tahunan;</p> <p>d. Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-01/PJ/2017 tentang Surat Pemberitahuan Elektronik.</p>

2	Sarana, Prasarana, dan/atau fasilitas	Alat tulis kantor, komputer, printer, alat komunikasi, aplikasi djponline, meja, kursi, ruang tunggu, toilet umum, halaman parkir, ruang laktasi, ruang bermain anak, bilik disinfektan, wastafel, termometer, charging station, coffee corner
3	Kompetensi Pelaksana	Menguasai dasar-dasar perpajakan (KUP, PPh, PPN) dan memiliki keterampilan berkomunikasi yang baik (communication skill)
4	Pengawasan Internal	Pengawasan harian oleh Koordinator Harian TPT dan Kepala <del>Seksi Pelayanan</del>
5	Jumlah Pelaksana	1 (satu) orang
6	Jaminan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. KPP memberikan pelayanan dengan berpedoman pada Peraturan Menteri Keuangan Nomor 9/PMK.03/2018 yang telah dipublikasikan oleh Direktorat Jenderal Pajak.</li> <li>b. KPP telah mempublikasikan Maklumat Pelayanan yang berisi komitmen untuk memberikan pelayanan sesuai ketentuan.</li> <li>c. KPP berpedoman pada Visi Pelayanan KPP Pratama Kubu Raya, yaitu Cepat, Tepat, Pasti.</li> <li>d. KPP berpedoman pada Motto KPP Pratama Kubu Raya, yaitu SAKTI (Sigap, Amanah, Kreatif, Tulus, dan Informatif)</li> </ul>
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Dokumen Wajib Pajak disimpan dalam ruang berkas yang aman</li> <li>b. Data Wajib Pajak terjamin kerahasiaannya</li> <li>c. Tersedia APAR di TPT</li> <li>d. Terdapat kamera CCTV yang memonitor keamanan pelayanan di TPT</li> </ul>
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Hasil Survei Kepuasan Masyarakat, Dialog Kinerja Individu (DKI)

## STANDAR PELAYANAN PENGURANGAN ANGSURAN PPh PASAL 25

No	Komponen	Keterangan
A	Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan (services delivery)	
1	Persyaratan	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Surat permohonan pengurangan angsuran PPh Pasal 25; dan</li> <li>b. 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> </ul>
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<p>Syarat/Kriteria Pengajuan Permohonan:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Hal-hal tertentu adalah: <ul 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> </ul> </li> <li>b. 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 secara tertulis kepada Kepala KPP tempat Wajib Pajak terdaftar.</li> </ul>
3	Jangka Waktu Penyelesaian	Paling lama 1 bulan
4	Biaya/Tarif	Tidak ada
5	Produk Pelayanan	Surat Keputusan Angsuran Pajak Penghasilan Pasal 25
6	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<p>Segala jenis pengaduan layanan dapat disampaikan melalui:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Telepon : 1500200</li> <li>b. Faksimile : (021) 5251245</li> <li>c. Email : <a href="mailto:pengaduan@pajak.go.id">pengaduan@pajak.go.id</a></li> <li>d. Twitter : @kring_pajak</li> <li>e. Website : <a href="http://pengaduan.pajak.go.id">pengaduan.pajak.go.id</a></li> <li>f. Chat pajak : <a href="http://www.pajak.go.id">www.pajak.go.id</a></li> <li>g. Surat atau datang langsung ke Direktorat P2Humas</li> </ul>

		atau unit kerja lainnya
B	Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (manufacturing)	
1	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 243/PMK.03/2014 tentang Surat Pemberitahuan (SPT) s.t.d.d Peraturan Menteri Keuangan Nomor 9/PMK.03/2018;</li> <li>b. Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-34/PJ/2010 tentang Bentuk Formulir Surat Pemberitahuan Tahunan Pajak Penghasilan Wajib Pajak Orang Pribadi dan Wajib Pajak Badan Beserta Petunjuk Pengisiannya s.t.d.t.d. Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-30/PJ/2017;</li> <li>c. Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-01/PJ/2016 tentang Tata Cara Penerimaan dan Pengolahan SPT Tahunan;</li> <li>d. Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-01/PJ/2017 tentang Surat Pemberitahuan Elektronik.</li> </ul>
2	Sarana, Prasarana, dan/atau fasilitas	Alat tulis kantor, komputer, printer, alat komunikasi, aplikasi TPT-sidjpnine, meja, kursi, ruang tunggu, toilet umum, halaman parkir, ruang laktasi, ruang bermain anak, bilik disinfektan, wastafel, termometer, charging station, coffee corner
3	Kompetensi Pelaksana	Menguasai dasar-dasar perpajakan (KUP, PPh, PPN) dan memiliki keterampilan berkomunikasi yang baik (communication skill)
4	Pengawasan Internal	Pengawasan harian oleh Koordinator Harian TPT dan Kepala Seksi Pelayanan
5	Jumlah Pelaksana	1 (satu) orang
6	Jaminan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. KPP memberikan pelayanan dengan berpedoman pada Peraturan Menteri Keuangan Nomor 9/PMK.03/2018.</li> <li>b. KPP telah mempublikasikan Maklumat Pelayanan yang berisi komitmen untuk memberikan pelayanan sesuai ketentuan.</li> <li>c. KPP berpedoman pada Visi Pelayanan KPP Pratama Kubu Raya, yaitu Cepat, Tepat, Pasti.</li> <li>d. KPP berpedoman pada Motto KPP Pratama Kubu Raya, yaitu SAKTI (Sigap, Amanah, Kreatif, Tulus, dan Informatif)</li> </ul>
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Dokumen Wajib Pajak disimpan dalam ruang berkas yang aman</li> <li>b. Data Wajib Pajak terjamin kerahasiaannya</li> <li>c. Tersedia APAR di TPT</li> <li>d. Terdapat kamera CCTV yang memonitor keamanan pelayanan di TPT</li> </ul>
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Hasil Survei Kepuasan Masyarakat, Dialog Kinerja Individu (DKI)



STANDAR PELAYANAN ANGSURAN PPh PASAL 25 WAJIB PAJAK BANK, SEWA GUNA USAHA DENGAN HAK OPSI, BADAN USAHA MILIK NEGARA DAN BADAN USAHA MILIK DAERAH

No	Komponen	Keterangan
A	Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan (services delivery)	
1	Persyaratan	<p>Laporan keuangan yang disampaikan kepada Otoritas Jasa Keuangan yang terdiri dari laporan posisi keuangan dan laporan laba rugi sejak awal Tahun Pajak sampai dengan Masa Pajak yang dilaporkan bagi Wajib Pajak Bank;</p> <p>2. Laporan keuangan yang disampaikan setiap 3 (tiga) bulan kepada bursa dan/ atau Otoritas Jasa Keuangan yang terdiri dari laporan posisi keuangan dan laporan laba rugi sejak awal Tahun Pajak sampai dengan periode yang dilaporkan bagi Wajib Pajak Lainnya dan Wajib Pajak Masuk Bursa selain Wajib Pajak Bank; atau</p> <p>3. Rencana Kerja dan Anggaran Pendapatan (RKAP) Tahun Pajak yang bersangkutan yang telah disahkan Rapat Umum Pemegang Saham bagi Wajib Pajak Badan Usaha Milik Negara (BUMN)/Badan Usaha Milik Daerah (BUMD).</p>
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Wajib Pajak mengajukan permohonan angsuran PPh Pasal 25 Wajib Pajak Bank, Sewa Guna Usaha dengan Hak Opsi, Badan Usaha Milik Negara dan Badan Usaha Milik Daerah kepada Kepala KPP tempat Wajib Pajak terdaftar.
3	Jangka Waktu Penyelesaian	Paling lama 5 hari kerja
4	Biaya/Tarif	Tidak ada
5	Produk Pelayanan	Bukti Penerimaan Surat (BPS)
6	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<p>Segala jenis pengaduan layanan dapat disampaikan melalui:</p> <p>a. Telepon : 1500200</p> <p>b. Faksimile : (021) 5251245</p> <p>c. Email : <a href="mailto:pengaduan@pajak.go.id">pengaduan@pajak.go.id</a></p> <p>d. Twitter : @kring_pajak</p> <p>e. Website : <a href="http://pengaduan.pajak.go.id">pengaduan.pajak.go.id</a></p> <p>f. Chat pajak : <a href="http://www.pajak.go.id">www.pajak.go.id</a></p> <p>g. Surat atau datang langsung ke Direktorat P2Humas atau unit kerja lainnya</p>
B	Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (manufacturing)	
1	Dasar Hukum	a. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 243/PMK.03/2014 tentang Surat Pemberitahuan (SPT) s.t.d.d Peraturan Menteri Keuangan Nomor 9/PMK.03/2018;

		<p>b. Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-34/PJ/2010 tentang Bentuk Formulir Surat Pemberitahuan Tahunan Pajak Penghasilan Wajib Pajak Orang Pribadi dan Wajib Pajak Badan Beserta Petunjuk Pengisiannya s.t.d.t.d. Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-30/PJ/2017;</p> <p>c. Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-01/PJ/2016 tentang Tata Cara Penerimaan dan Pengolahan SPT Tahunan;</p> <p>d. Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-01/PJ/2017 tentang Surat Pemberitahuan Elektronik.</p>
2	Sarana, Prasarana, dan/atau fasilitas	Alat tulis kantor, komputer, printer, alat komunikasi, aplikasi TPT-sidjpnine, aplikasi djponline, meja, kursi, ruang tunggu, toilet umum, halaman parkir, ruang laktasi, ruang bermain anak, bilik disinfektan, wastafel, termometer, charging station, coffee corner
3	Kompetensi Pelaksana	Menguasai dasar-dasar perpajakan (KUP, PPh, PPN) dan memiliki keterampilan berkomunikasi yang baik (communication skill)
4	Pengawasan Internal	Pengawasan harian oleh Koordinator Harian TPT dan Kepala Seksi Pelayanan
5	Jumlah Pelaksana	1 (satu) orang
6	Jaminan Pelayanan	<p>a. KPP memberikan pelayanan dengan berpedoman pada SOP pelaporan SPT Tahunan ataupun Masa yang bersangkutan yang telah dipublikasikan oleh Direktorat Jenderal Pajak.</p> <p>b. KPP telah mempublikasikan Maklumat Pelayanan yang berisi komitmen untuk memberikan pelayanan sesuai ketentuan.</p> <p>c. KPP berpedoman pada Visi Pelayanan KPP Pratama Kubu Raya, yaitu Cepat, Tepat, Pasti.</p> <p>d. KPP berpedoman pada Motto KPP Pratama Kubu Raya, yaitu SAKTI (Sigap, Amanah, Kreatif, Tulus, dan Informatif)</p>
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<p>a. Dokumen Wajib Pajak disimpan dalam ruang berkas yang aman</p> <p>b. Data Wajib Pajak terjamin kerahasiaannya</p> <p>c. Tersedia APAR di TPT</p> <p>d. Terdapat kamera CCTV yang memonitor keamanan pelayanan di TPT</p>
8	Evaluasi Kinerja	Hasil Survei Kepuasan Masyarakat, Dialog Kinerja Individu

STANDAR PELAYANAN PEMINDAHBUKUAN (PBK)

No	Komponen	Keterangan
A	Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan (services delivery)	
1	Persyaratan	<p>Permohonan pemindahbukuan;</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Asli SSP (lembar ke-1), asli SSSCP (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>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>Asli pemberitahuan pabean impor, asli dokumen cukai, atau asli surat tagihan/ surat penetapan dalam hal permohonan Pemindahbukuan diajukan atas SSSCP;</li> <li>Fotokopi KTP penyeter atau pihak penerima Pemindahbukuan, dalam hal permohonan Pemindahbukuan yang diajukan atas SSP, SS PCP, BPN, atau Bukti Pbk yang tidak mencantumkan NPWP atau mencantumkan angka 0 (nol) pada 9 (sembilan) digit pertama NPWP;</li> <li>Fotokopi dokumen identitas penyeter atau dokumen identitas wakil badan dalam hal penyeter melakukan kesalahan pengisian NPWP;</li> <li>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 opajak untuk dibubukan pada penerimaan pajak yang sesuai.
3	Jangka Waktu Penyelesaian	Paling lama 21 hari
4	Biaya/Tarif	Tidak ada
5	Produk Pelayanan	Bukti Pemindahbukuan
6	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<p>Segala jenis pengaduan layanan dapat disampaikan melalui:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Telepon : 1500200</li> <li>Faksimile : (021) 5251245</li> <li>Email : <a href="mailto:pengaduan@pajak.go.id">pengaduan@pajak.go.id</a></li> <li>Twitter : @kring_pajak</li> <li>Website : <a href="http://pengaduan.pajak.go.id">pengaduan.pajak.go.id</a></li> <li>Chat pajak : <a href="http://www.pajak.go.id">www.pajak.go.id</a></li> <li>Surat atau datang langsung ke Direktorat P2Humas atau unit kerja lainnya</li> </ol>
B	Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (manufacturing)	
1	Dasar Hukum	Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-17/PJ/2015 tentang Norma Penghitungan Penghasilan Neto.

2	Sarana, Prasarana, dan/atau fasilitas	Alat tulis kantor, komputer, printer, alat komunikasi, aplikasi TPT-sidjpnine, meja, kursi, ruang tunggu, toilet umum, halaman parkir, ruang laktasi, ruang bermain anak, wastafel, termometer, charging station, coffee corner
3	Kompetensi Pelaksana	Menguasai dasar-dasar perpajakan (KUP, PPh, PPN) dan memiliki keterampilan berkomunikasi yang baik ( <i>communication skill</i> )
4	Pengawasan Internal	Pengawasan harian oleh Koordinator Harian TPT dan Kepala Seksi Pelayanan
5	Jumlah Pelaksana	1 (satu) orang
6	Jaminan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. KPP memberikan pelayanan dengan berpedoman pada Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-17/PJ/2015 yang telah dipublikasikan oleh Direktorat Jenderal Pajak.</li> <li>b. KPP telah mempublikasikan Maklumat Pelayanan yang berisi komitmen untuk memberikan pelayanan sesuai ketentuan.</li> <li>c. KPP berpedoman pada Janji Layanan KPP Pratama Kubu Raya, yaitu Cepat tanggap dan tuntas melayani Wajib Pajak, Memberikan pelayanan dengan mengedepankan integritas dan profesionalisme, Melakukan inovasi untuk pelayanan yang lebih baik, Memberikan pelayanan secara tulus sepenuh hati dengan 5S, Memberikan informasi perpajakan dengan jelas dan benar .</li> <li>d. KPP berpedoman pada Motto KPP Pratama Kubu Raya, yaitu SAKTI (Sigap, Amanah, Kreatif, Tulus, dan Informatif)</li> </ul>
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Dokumen Wajib Pajak disimpan dalam ruang berkas yang aman</li> <li>b. Data Wajib Pajak terjamin kerahasiaannya</li> <li>c. Tersedia APAR di TPT</li> <li>d. Terdapat kamera CCTV yang memonitor keamanan pelayanan di TPT</li> </ul>
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Hasil Survei Kepuasan Masyarakat, Dialog Kinerja Individu (DKI)

STANDAR PELAYANAN PENGALIHAN SALDO BEA METERAI DARI SISTEM KOMPUTERISASI KE TEKNOLOGI PERCETAKAN

No.	Komponen	Keterangan
A	Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan (services delivery)	
1	Persyaratan	Surat permohonan pengalihan saldo Bea Meterai dari sistem komputerisasi ke teknologi percetakan.
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Wajib Pajak mengajukan permohonan pengalihan saldo Bea Meterai dari sistem komputerisasi ke teknologi percetakan secara tertulis kepada Direktur Jenderal Pajak dengan mencantumkan alasan dan jumlah Bea Meterai yang akan dialihkan.
3	Jangka Waktu Penyelesaian	Paling lama 7 (tujuh) hari kerja
4	Biaya/ Tarif	Tidak ada
5	Produk Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Keputusan Pencabutan Izin Pembubuhan Tanda Bea Meterai Lunas dengan Sistem Komputerisasi;</li> <li>b. Surat Pengalihan Saldo Bea Meterai dari Sistem Komputerisasi ke Teknologi Percetakan;</li> <li>c. Surat Penolakan Permohonan (dalam permohonan hal ditolak);</li> <li>d. Berita Acara Penelitian Administrasi Pembubuhan Bea Meterai dengan Sistem Komputerisasi.</li> </ul>
6	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	Segala jenis pengaduan layanan dapat disampaikan melalui: <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Telepon : 1500200</li> <li>b. Faksimile : (021) 5251245</li> <li>c. Email : <a href="mailto:pengaduan@pajak.go.id">pengaduan@pajak.go.id</a></li> <li>d. Twitter : @kring_pajak</li> <li>e. Website : <a href="http://pengaduan.pajak.go.id">pengaduan.pajak.go.id</a></li> <li>f. Chat pajak : <a href="http://www.pajak.go.id">www.pajak.go.id</a></li> <li>g. Surat atau datang langsung ke Direktorat P2Humas atau unit kerja lainnya</li> </ul>
B	Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (manufacturing)	
1	Dasar Hukum	Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-21/PJ/2019 tentang Tata Cara Penyampaian Pemberitahuan Perpanjangan Surat Pemberitahuan Tahunan
2	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	Alat tulis kantor, komputer, printer, alat komunikasi, aplikasi tpt-sidjpnine, meja, kursi, ruang tunggu, toilet umum, halaman parkir, ruang laktasi, ruang bermain anak, wastafel, termometer, charging station, coffee corner, mesin antrian

3	Kompetensi Pelaksana	Menguasai dasar-dasar perpajakan (KUP, PPh, PPN) dan memiliki keterampilan berkomunikasi yang baik ( <i>communication skill</i> )
4	Pengawasan Internal	Pengawasan harian oleh Koordinator Harian TPT dan Kepala Seksi Pelayanan
5	Jumlah Pelaksana	2 (dua) orang
6	Jaminan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. KPP memberikan pelayanan dengan berpedoman pada SOP Prosedur Penyelesaian Penyampaian Pemberitahuan Perpanjangan Surat Pemberitahuan Tahunan yang telah dipublikasikan oleh Direktorat Jenderal Pajak.</li> <li>b. KPP telah mempublikasikan Maklumat Pelayanan yang berisi komitmen untuk memberikan pelayanan sesuai ketentuan.</li> <li>c. KPP berpedoman pada Janji Layanan KPP Pratama Kubu Raya, yaitu Cepat tanggap dan tuntas melayani Wajib Pajak, Memberikan pelayanan dengan mengedepankan integritas dan profesionalisme, Melakukan inovasi untuk pelayanan yang lebih baik, Memberikan pelayanan secara tulus sepenuh hati dengan 5S, Memberikan informasi perpajakan dengan jelas dan benar.</li> <li>d. KPP berpedoman pada Motto KPP Pratama Kubu Raya, yaitu SAKTI (Sigap, Amanah, Kreatif, Tulus, dan Informatif)</li> </ul>
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Dokumen Wajib Pajak disimpan dalam ruang berkas yang aman</li> <li>b. Data Wajib Pajak terjamin kerahasiaannya</li> <li>c. Tersedia APAR di TPT</li> <li>d. Terdapat kamera CCTV yang memonitor keamanan pelayanan di TPT</li> </ul>
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Hasil Survei Kepuasan Masyarakat, Dialog Kinerja Individu (DKI)

STANDAR PELAYANAN PENGALIHAN SALDO BEA METERAI DARI TEKNOLOGI  
PERCETAKAN KE SISTEM KOMPUTERISASI

No.	Komponen	Keterangan
A	Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan (services delivery)	
1	Persyaratan	Surat permohonan pengalihan saldo Bea Meterai dari teknologi percetakan ke sistem komputerisasi.
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Wajib Pajak mengajukan permohonan secara tertulis kepada Direktorat Jenderal Pajak dengan mencantumkan alasan dan jumlah Bea Meterai yang akan dialihkan Syarat/Kriteria Pengajuan Permohonan: Wajib Pajak mengajukan permohonan dalam hal Bea Meterai yang telah dibayar atas tanda Bea Meterai Lunas yang tercetak pada eek, bilyet giro, dan efek dengan nama dan dalam bentuk apapun yang belum dipergunakan.
3	Jangka Waktu Penyelesaian	Paling lama 7 hari
4	Biaya/Tarif	Tidak ada
5	Produk Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Keputusan Peneabutan Izin Pembubuhan Tanda Bea Meterai Lunas dengan Teknologi Percetakan;</li> <li>b. Surat Pengalihan Saldo Bea Meterai dari Teknologi Percetakan ke Sistem Komputerisasi, atau surat penolakan permohonan (dalam hal ditolak);</li> <li>c. Berita Acara Penelitian Administrasi Pembubuhan Bea Meterai dengan Teknologi Percetakan</li> </ul>
6	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<p>Segala jenis pengaduan layanan dapat disampaikan melalui:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Telepon : 1500200</li> <li>b. Faksimile : (021) 5251245</li> <li>c. Email : <a href="mailto:pengaduan@pajak.go.id">pengaduan@pajak.go.id</a></li> <li>d. Twitter : @kring_pajak</li> <li>e. Website : <a href="http://pengaduan.pajak.go.id">pengaduan.pajak.go.id</a></li> <li>f. Chat pajak : <a href="http://www.pajak.go.id">www.pajak.go.id</a></li> <li>g. Surat atau datang langsung ke Direktorat P2Humas atau unit kerja lainnya</li> </ul>

B	Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (manufacturing)	
1	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2016 tentang Pengampunan Pajak;</li> <li>b. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 118/PMK.03/2016 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2016 tentang Pengampunan Pajak s.t.d.t.d Peraturan Menteri Keuangan Nomor 165/PMK.03/2017;</li> <li>c. Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-03/PJ/2017 tentang Tata Cara Pelaporan dan Pengawasan Harta Tambahan Dalam Rangka Pengampunan Pajak s.t.d.d Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-07/PJ/2018.</li> </ul>
2	Sarana, Prasarana, dan/atau fasilitas	Alat tulis kantor, komputer, printer, alat komunikasi, aplikasi Amnesti Pajak, meja, kursi, ruang tunggu, toilet umum, halaman parkir, ruang laktasi, ruang bermain anak, wastafel, termometer, charging station, coffee corner, mesin antrian, mesin fotokopi
3	Kompetensi Pelaksana	Menguasai dasar-dasar perpajakan (KUP, PPh, PPN) dan memiliki keterampilan berkomunikasi yang baik (communication skill)
4	Pengawasan Internal	Pengawasan harian oleh Koordinator Harian TPT dan Kepala Seksi Pelayanan
5	Jumlah Pelaksana	1 (satu) orang
6	Jaminan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. KPP memberikan pelayanan dengan berpedoman pada Peraturan Menteri Keuangan Nomor 118/PMK.03/2016 yang telah dipublikasikan oleh Direktorat Jenderal Pajak.</li> <li>b. KPP telah mempublikasikan Maklumat Pelayanan yang berisi komitmen untuk memberikan pelayanan sesuai ketentuan.</li> <li>c. KPP berpedoman pada Janji Layanan KPP Pratama Kubu Raya, yaitu Cepat tanggap dan tuntas melayani Wajib Pajak, Memberikan pelayanan dengan mengedepankan integritas dan profesionalisme, Melakukan inovasi untuk pelayanan yang lebih baik, Memberikan pelayanan secara tulus sepenuh hati dengan 5S, Memberikan informasi perpajakan dengan jelas dan benar .</li> <li>d. KPP berpedoman pada Motto KPP Pratama Kubu Raya, yaitu SAKTI (Sigap, Amanah, Kreatif, Tulus, dan Informatif)</li> </ul>
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Dokumen Wajib Pajak disimpan dalam ruang berkas yang aman</li> <li>b. Data Wajib Pajak terjamin kerahasiaannya</li> <li>c. Tersedia APAR di TPT</li> <li>d. Terdapat kamera CCTV yang memonitor keamanan pelayanan di TPT</li> </ul>
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Hasil Survei Kepuasan Masyarakat, Dialog Kinerja Individu (DKI)



STANDAR PELAYANAN PEMINDAHBUKUAN (PBK) SALDO DEPOSIT MESIN TERAAN  
METERAI DIGITAL

No	Komponen	Keterangan
A	Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan (services delivery)	
1	Persyaratan	<p>a. Surat permohonan pemindahbukuan saldo deposit mesin teraan Meterai Digital dengan:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) mencantumkan jumlah saldo deposit yang akan dipindahbukukan;</li> <li>2) memberitahukan kode akun pajak dan kode jenis setoran sebagai tujuan pemindah bukuan selain KAP dan KJS penyetoran deposit mesin teraan meterai digital.</li> </ol> <p>b. Surat pernyataan dari distributor mesin teraan meterai digital yang menyatakan bahwa mesin teraan meterai digital telah mengalami kerusakan sehingga tidak dapat dipergunakan lagi (dalam hal permohonan disebabkan oleh mesin teraan meterai digital telah mengalami kerusakan).</p>
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<p>Cara Pengajuan: Wajib Pajak mengajukan surat permohonan pemindahbukuan saldo deposit mesin teraan Meterai Digital ke KPP tempat Wajib Pajak terdaftar</p> <p>Syarat/Kriteria Pengajuan Permohonan: Wajib Pajak mengajukan permohonan dalam hal:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. masih tersisa saldo deposit mesin teraan mesin digital setelah dilakukan pencabutan izin karena permohonan wajib pajak;</li> <li>b. masih tersisa saldo deposit mesin teraan mesin digital karena mesin mengalami kerusakan sehingga tidak dapat dipergunakan lagi; atau</li> <li>c. Kelebihan penyetoran deposit mesin teraan mesin digital.</li> </ol>

3	Jangka Waktu Penyelesaian	Paling lambat dalam hangka waktu 7 hari
4	Biaya/Tarif	Tidak ada
5	Produk Pelayanan	a. Keputusan Pencabutan Izin Pembubuhan Tanda Bea Meterai Lunas dengan Mesin Teraan Meterai Digital; b. Surat Pengalihan Saldo Deposit Mesin Teraan Meterai Digital
6	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	Segala jenis pengaduan layanan dapat disampaikan melalui: a. Telepon : 1500200 b. Faksimile : (021) 5251245 c. Email : <a href="mailto:pengaduan@pajak.go.id">pengaduan@pajak.go.id</a> d. Twitter : @kring_pajak e. Website : <a href="http://pengaduan.pajak.go.id">pengaduan.pajak.go.id</a> f. Chat pajak : <a href="http://www.pajak.go.id">www.pajak.go.id</a> g. Surat atau datang langsung ke Direktorat P2Humas atau unit kerja lainnya
B	Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (manufacturing)	
1	Dasar Hukum	a. Undang-undang Nomor 11 Tahun 2016 tentang Pengampunan Pajak; b. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 118/PMK.03/2016 tentang Pelaksanaan Undang- Undang Nomor 11 Tahun 2016 tentang Pengampunan Pajak s.t.d.t.d. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 165/PMK.03/2017; c. Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-23/PJ/2017 tentang Tata Cara Penyampaian Surat Pemberitahuan Masa Pajak Penghasilan Final Pengungkapan Harta Bersih.
2	Sarana, Prasarana, dan/atau fasilitas	Alat tulis kantor, komputer, printer, alat komunikasi, meja, kursi, ruang tunggu, toilet umum, halaman parkir, ruang laktasi, ruang bermain ana, wastafel, termometer, charging station, coffee corner
3	Kompetensi Pelaksana	Menguasai dasar-dasar perpajakan (KUP, PPh, PPN) dan memiliki keterampilan berkomunikasi yang baik ( <i>communication skill</i> )

4	Pengawasan Internal	Pengawasan harian oleh Koordinator Harian TPT dan Kepala Seksi Pelayanan
5	Jumlah Pelaksana	2 (Dua) orang .
6	Jaminan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. KPP memberikan pelayanan dengan berpedoman pada SOP Tata Cara Pelaporan SPT Masa PPh Final Pengungkapan Harta Bersih TPT di KPP yang telah dipublikasikan oleh Direktorat Jenderal Pajak.</li> <li>b. KPP telah mempublikasikan Maklumat Pelayanan yang berisi komitmen untuk memberikan pelayanan sesuai ketentuan.</li> <li>c. KPP berpedoman pada Janji Layanan KPP Pratama Kubu Raya, yaitu Cepat tanggap dan tuntas melayani Wajib Pajak, Memberikan pelayanan dengan mengedepankan integritas dan profesionalisme, Melakukan inovasi untuk pelayanan yang lebih baik, Memberikan pelayanan secara tulus sepenuh hati dengan 5S, Memberikan informasi perpajakan dengan jelas dan benar .</li> <li>d. KPP berpedoman pada Motto KPP Pratama Kubu Raya, yaitu SAKTI (Sigap, Amanah, Kreatif, Tulus, dan Informatif)</li> </ul>
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Dokumen Wajib Pajak disimpan dalam ruang berkas yang aman</li> <li>b. Data Wajib Pajak terjamin kerahasiaannya</li> <li>c. Tersedia APAR di TPT</li> <li>d. Terdapat kamera CCTV yang memonitor keamanan pelayanan di TPT</li> </ul>
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Hasil Survei Kepuasan Masyarakat, Dialog Kinerja Individu (DKI)

STANDAR PELAYANAN PENUNDAAN PEMBAYARAN PAJAK

No	Komponen	Keterangan
A	Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan (services delivery)	
1	Persyaratan	<p>a. Surat permohonan penundaan pembayaran pajak yang mencantumkan jumlah utang pajak yang pembayarannya dimohonkan untuk ditunda dan jangka waktu penundaan;</p> <p>b. Jaminan yang dapat berupa garansi bank, surat/ dokumen bukti kepemilikan barang bergerak, penanggungan utang oleh pihak ketiga, sertifikat tanah, atau sertifikat deposito;</p> <p>c. Fotokopi SPPT, Surat Ketetapan Pajak PBB, atau Surat Tagihan Pajak PBB yang dimohonkan penundaan PBB.</p>
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<p>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:</p> <p>a. Permohonan Wajib Pajak harus diajukan secara tertulis menggunakan surat permohonan pengangsuran pembayaran pajak atau surat permohonan penundaan pembayaran pajak paling lama 9 (sembilan) hari kerja sebelum jatuh tempo pembayaran disertai dengan alasan dan bukti yang mendukung permohonan;</p> <p>b. 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>c. Wajib Pajak yang mengajukan permohonan pengangsuran atau penundaan pembayaran PBB yang masih harus dibayar harus tidak memiliki tunggakan PBB tahun-tahun sebelumnya</p> <p>d. Wajib Pajak yang mengalami kesulitan likuiditas atau mengalami keadaan di luar kekuasaannya sehingga Wajib Pajak tidak mampu memenuhi kewajiban pajak pada waktunya.</p>
3	Jangka Waktu Penyelesaian	Paling lama 7 hari sejak permohonan dan lampiran diterima dengan lengkap.
4	Biaya/Tarif	Tidak ada
5	Produk Pelayanan	Surat Keputusan Pengurangan Angsuran PPh Pasal 25
6	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<p>Segala jenis pengaduan layanan dapat disampaikan melalui:</p> <p>a. Telepon : 1500200</p> <p>b. Faksimile : (021) 5251245</p> <p>c. Email : <a href="mailto:pengaduan@pajak.go.id">pengaduan@pajak.go.id</a></p> <p>d. Twitter : @kring_pajak</p> <p>e. Website : <a href="http://pengaduan.pajak.go.id">pengaduan.pajak.go.id</a></p> <p>f. Chat pajak : <a href="http://www.pajak.go.id">www.pajak.go.id</a></p> <p>g. Surat atau datang langsung ke Direktorat P2Humas atau unit kerja lainnya</p>
B	Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (manufacturing)	

1	Dasar Hukum	Keputusan Direktur Jenderal Pajak Nomor 537/PJ./2000 tentang Penghitungan Besarnya Angsuran Pajak dalam Tahun Pajak Berjalan dalam Hal-Hal Tertentu.
2	Sarana, Prasarana, dan/atau fasilitas	Alat tulis kantor, komputer, printer, alat komunikasi, aplikasi tpt-sidjpnine, aplikasi SIDJP, meja, kursi, ruang tunggu, toilet umum, halaman parkir, ruang laktasi, ruang bermain anak, wastafel, termometer, charging station, coffee corner
3	Kompetensi Pelaksana	Menguasai dasar-dasar perpajakan (KUP, PPh, PPN) dan memiliki keterampilan berkomunikasi yang baik ( <i>communication skill</i> )
4	Pengawasan Internal	Pengawasan harian oleh Koordinator Harian TPT dan Kepala Seksi Pelayanan
5	Jumlah Pelaksana	2 (dua) orang
6	Jaminan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. KPP memberikan pelayanan dengan berpedoman pada SOP Penyelesaian Permohonan Pengurangan Angsuran PPh Pasal 25 yang telah dipublikasikan oleh Direktorat Jenderal Pajak.</li> <li>b. KPP telah mempublikasikan Maklumat Pelayanan yang berisi komitmen untuk memberikan pelayanan sesuai ketentuan.</li> <li>c. KPP berpedoman pada Janji Layanan KPP Pratama Kubu Raya, yaitu Cepat tanggap dan tuntas melayani Wajib Pajak, Memberikan pelayanan dengan mengedepankan integritas dan profesionalisme, Melakukan inovasi untuk pelayanan yang lebih baik, Memberikan pelayanan secara tulus sepenuh hati dengan 5S, Memberikan informasi perpajakan dengan jelas dan benar.</li> <li>d. KPP berpedoman pada Motto KPP Pratama Kubu Raya, yaitu SAKTI (Sigap, Amanah, Kreatif, Tulus, dan Informatif)</li> </ul>
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Dokumen Wajib Pajak disimpan dalam ruang berkas yang aman</li> <li>b. Data Wajib Pajak terjamin kerahasiaannya</li> <li>c. Tersedia APAR di TPT</li> <li>d. Terdapat kamera CCTV yang memonitor keamanan pelayanan di TPT</li> </ul>
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Hasil Survei Kepuasan Masyarakat, Dialog Kinerja Individu (DKI)

STANDAR PELAYANAN PERPANJANGAN JANGKA WAKTU PELUNASAN PAJAK

No	Komponen	Keterangan
A	Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan (services delivery)	
1	Persyaratan	<p>1. Surat permohonan perpanjangan jangka waktu pelunasan pembayaran pajak bagi Wajib Pajak usaha kecil/Wajib Pajak di daerah tertentu;</p> <p>2. Dalam hal surat permohonan ditandatangani oleh kuasa harus dilampiri surat kuasa khusus.</p>
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<p>Cara Pengajuan: Wajib Pajak mengajukan permohonan perpanjangan jangka waktu pelunasan pajak kepada Kepala KPP tempat WP terdaftar paling lama 9 hari kerja sebelum tanggal jatuh tempo pembayaran dengan menggunakan surat permohonan perpanjangan jangka waktu pelunasan</p> <p>Syarat/Kriteria Pengajuan Permohonan: Permohonan hanya dapat diajukan oleh Wajib Pajak orang pribadi usaha kecil, Wajib Pajak Badan yang tidak termasuk BUT dan menerima penghasilan dari usaha dengan peredaran bruto tidak melebihi Rp4.800.000.000 (empat miliar delapan ratus juta rupiah) dalam 1 (satu) Tahun Pajak.</p>
3	Jangka Waktu Penyelesaian	Paling lama 21 (dua puluh satu) hari sejak permohonan pemindahbukuan diterima secara lengkap.
4	Biaya/Tarif	Tidak ada
5	Produk Pelayanan	Hasil Pemindahbukuan
6	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<p>Segala jenis pengaduan layanan dapat disampaikan melalui:</p> <p>a. Telepon : 1500200</p> <p>b. Faksimile : (021) 5251245</p>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>c. Email : <a href="mailto:pengaduan@pajak.go.id">pengaduan@pajak.go.id</a></li> <li>d. Twitter : @kring_pajak</li> <li>e. Website : <a href="http://pengaduan.pajak.go.id">pengaduan.pajak.go.id</a></li> <li>f. Chat pajak : <a href="http://www.pajak.go.id">www.pajak.go.id</a></li> <li>g. Surat atau datang langsung ke Direktorat P2Humas atau unit kerja lainnya</li> </ul>
B	Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (manufacturing)	
1	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 242/PMK.03/2014 tentang Tata Cara Pembayaran dan Penyetoran Pajak;</li> <li>b. Keputusan Direktur Jenderal Pajak Nomor KEP-965/PJ.9/1991 tentang Pelaksanaan Teknis Tata Cara Pembayaran Pajak Melalui Pemindahbukuan;</li> <li>c. 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.</li> <li>d. Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 242/PMK.03/2014 tentang Tata Cara Pembayaran dan Penyetoran Pajak.</li> </ul>
2	Sarana, Prasarana, dan/atau fasilitas	Alat tulis kantor, komputer, printer, alat komunikasi Aplikasi TPT-sidjpnine, Aplikasi SIDJP, meja, kursi, ruang tunggu, toilet umum, halaman parkir, ruang laktasi, ruang bermain anak, wastafel, termometer, charging station, coffee corner
3	Kompetensi Pelaksana	Menguasai dasar-dasar perpajakan (KUP, PPh, PPN) dan memiliki keterampilan berkomunikasi yang baik ( <i>communication skill</i> )
4	Pengawasan Internal	Pengawasan harian oleh Koordinator Harian TPT dan Kepala Seksi Pelayanan, serta melalui Uraian Penelitian yang ditandatangani oleh Kepala Seksi Pelayanan serta Kepala KPP
5	Jumlah Pelaksana	4 (empat) orang
6	Jaminan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. KPP memberikan pelayanan dengan berpedoman pada SOP Pemindahbukuan yang telah dipublikasikan oleh Direktorat Jenderal Pajak.</li> <li>b. KPP telah mempublikasikan Maklumat Pelayanan yang berisi komitmen untuk memberikan pelayanan sesuai ketentuan.</li> <li>c. KPP berpedoman pada Janji Layanan KPP Pratama Kubu Raya, yaitu Cepat tanggap dan tuntas melayani Wajib Pajak, Memberikan pelayanan dengan mengedepankan integritas dan profesionalisme, Melakukan inovasi untuk pelayanan yang lebih baik, Memberikan pelayanan secara tulus sepenuh hati dengan 5S, Memberikan informasi perpajakan dengan jelas dan benar.</li> <li>d. KPP berpedoman pada Motto KPP Pratama Kubu Raya, yaitu SAKTI (Sigap, Amanah, Kreatif, Tulus, dan Informatif)</li> </ul>
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Dokumen Wajib Pajak disimpan dalam ruang berkas yang aman</li> <li>b. Data Wajib Pajak terjamin kerahasiaannya</li> <li>c. Tersedia APAR di TPT</li> <li>d. Terdapat kamera CCTV yang memonitor keamanan pelayanan di TPT</li> </ul>
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Hasil Survei Kepuasan Masyarakat, Dialog Kinerja Individu (DKI)

STANDAR PELAYANAN PERMOHONAN SURAT KETERANGAN FISKAL

No.	Komponen	Keterangan
A	Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan (services delivery)	
1	Persyaratan	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Formulir permohonan Surat Keterangan Fiskal</li> <li>b. Surat kuasa dalam hal permohonan disampaikan oleh kuasa</li> <li>c. Merupakan wajib pajak pusat</li> <li>d. Telah menyampaikan SPT Tahunan PPh untuk 2 (dua) tahun pajak terakhir</li> <li>e. Telah menyampaikan SPT Masa PPN untuk 3 (tiga) masa pajak terakhir untuk wajib pajak pusat dan/atau wajib pajak cabang apabila ada</li> <li>f. 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</li> <li>g. 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> </ul>
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Wajib Pajak atau kuasanya mendatangi langsung Tempat Pelayanan Terpadu (TPT) dan mengambil nomor antrian.</li> <li>b. Wajib Pajak dipanggil ke loket melalui antrian.</li> <li>c. Wajib Pajak mendatangi Loket TPT dan menyerahkan dokumen yang dipersyaratkan.</li> <li>d. Petugas TPT mengecek kelengkapan dokumen.</li> <li>e. Dalam hal dokumen tidak lengkap, maka wajib pajak harus melengkapi kekurangan dokumen terlebih dahulu.</li> <li>f. Dalam hal berkas permohonan telah lengkap, petugas menginput permohonan.</li> <li>g. Wajib Pajak mendapatkan Surat Keterangan Fiskal (SKF) dari petugas.</li> <li>h. Proses selesai.</li> </ul>
3	Jangka Waktu Penyelesaian	Seketika saat berkas permohonan wajib pajak diterima lengkap
4	Biaya/Tarif	Tidak ada
5	Produk Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Surat Keterangan Fiskal</li> <li>b. Surat Penolakan Pemberian Surat Keterangan Fiskal</li> </ul>
6	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<p>Segala jenis pengaduan layanan dapat disampaikan melalui:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Telepon : 1500200</li> <li>b. Faksimile : (021) 5251245</li> <li>c. Email : <a href="mailto:pengaduan@pajak.go.id">pengaduan@pajak.go.id</a></li> </ul>



		<p>d. Twitter : @kring_pajak</p> <p>e. Website : <a href="http://pengaduan.pajak.go.id">pengaduan.pajak.go.id</a></p> <p>f. Chat pajak : <a href="http://www.pajak.go.id">www.pajak.go.id</a></p> <p>g. Surat atau datang langsung ke Direktorat P2Humas atau unit kerja lainnya</p>
B	Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (manufacturing)	
1	Dasar Hukum	Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-03/PJ/2019 tentang Tata Cara Pemberian Surat Keterangan Fiskal
2	Sarana, Prasarana, dan/atau fasilitas	Alat tulis kantor, komputer, printer, alat komunikasi, aplikasi tpt-sidjnine, meja, kursi, ruang tunggu, toilet umum, halaman parkir, ruang laktasi, ruang bermain anak, wastafel, termometer, charging station, coffee corner, mesin antrian
3	Kompetensi Pelaksana	Menguasai dasar-dasar perpajakan (KUP, PPh, PPN) dan memiliki keterampilan berkomunikasi yang baik (communication skill)
4	Pengawasan Internal	Pengawasan harian oleh Koordinator Harian TPT dan Kepala Seksi Pelayanan
5	Jumlah Pelaksana	1 (satu) orang
6	Jaminan Pelayanan	<p>a. KPP memberikan pelayanan dengan berpedoman pada SOP Pelaksanaan Pemberian Surat Keterangan Fiskal di Kantor Pelayanan Pajak yang telah dipublikasikan oleh Direktorat Jenderal Pajak.</p> <p>b. KPP telah mempublikasikan Maklumat Pelayanan yang berisi komitmen untuk memberikan pelayanan sesuai ketentuan.</p> <p>c. KPP berpedoman pada Janji Layanan KPP Pratama Kubu Raya, yaitu Cepat tanggap dan tuntas melayani Wajib Pajak, Memberikan pelayanan dengan mengedepankan integritas dan profesionalisme, Melakukan inovasi untuk pelayanan yang lebih baik, Memberikan pelayanan secara tulus sepenuh hati dengan 5S, Memberikan informasi perpajakan dengan jelas dan benar.</p> <p>d. KPP berpedoman pada Motto KPP Pratama Kubu Raya, yaitu SAKTI (Sigap, Amanah, Kreatif, Tulus, dan Informatif)</p>
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<p>a. Dokumen Wajib Pajak disimpan dalam ruang berkas yang aman</p> <p>b. Data Wajib Pajak terjamin kerahasiaannya</p> <p>c. Tersedia APAR di TPT</p> <p>d. Terdapat kamera CCTV yang memonitor keamanan pelayanan di TPT</p>
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Hasil Survei Kepuasan Masyarakat, Dialog Kinerja Individu (DKI)

STANDAR PELAYANAN PERMOHONAN PENGEMBALIAN KELEBIHAN PEMBAYARAN PAJAK YANG SEHARUSNYA TIDAK TERUTANG ATAS KESALAHAN PEMOTONGAN ATAU PEMUNGUTAN TERHADAP SUBJEK PAJAK LUAR NEGERI YANG TIDAK MEMILIKI BUT DI INDONESIA

No	Komponen	Keterangan
A	Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan (services delivery)	
1	Persyaratan	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Surat Keputusan Pengembalian Pendahuluan Kelebihan Pajak atau Surat Ketetapan Pajak Lebih Bayar.</li> <li>b. Surat Permohonan Penyampaian Nomor Rekening.</li> </ul>
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Wajib Pajak mendatangi langsung Tempat Pelayanan Terpadu (TPT) Kantor Pelayanan Pajak (KPP) dan mengambil nomor antrian.</li> <li>b. Wajib Pajak dipanggil ke loket melalui antrian.</li> <li>c. Wajib Pajak mendatangi Loket TPT dan menyerahkan surat permohonan transfer yang dilampiri dengan surat keputusan pengembalian pendahuluan kelebihan pajak atau surat ketetapan pajak lebih bayar.</li> <li>d. Petugas TPT mengecek kelengkapan dokumen.</li> <li>e. Dalam hal dokumen tidak lengkap, maka Petugas TPT mengembalikan permohonan tersebut.</li> <li>f. Dalam hal berkas permohonan telah lengkap, Wajib Pajak mendapatkan LPAD dan BPS yang disampaikan oleh petugas.</li> <li>g. Wajib Pajak menerima BPS.</li> <li>h. Permohonan Wajib Pajak akan diteliti oleh Fungsional Penyuluh dan membuat nota penghitungan atas kelebihan pembayaran pajak tersebut untuk diterbitkan SPMKP.</li> <li>i. Apabila tidak memenuhi persyaratan penelitian maka akan terbit surat pemberitahuan SPMKP tidak dapat diterbitkan.</li> <li>j. Apabila memenuhi persyaratan maka Nota Penghitungan tersebut diteruskan ke Petugas Pelayanan untuk diterbitkan SPMKP</li> <li>k. Petugas Pelayanan mencetak SPMKP dan mengunggah SPMKP yang telah ditandatangani di aplikasi SAKTI</li> <li>l. Petugas Pelayanan mengirmkan SKPKPP dan SPMKP kepada wajib pajak setelah dilakukan transefer di KPPN.</li> <li>m. Proses selesai.</li> </ul>
3	Jangka Waktu Penyelesaian	1 (satu) bulan setelah Bukti Penerimaan Surat (BPS) diterbitkan.
4	Biaya/Tarif	Tidak ada
5	Produk Pelayanan	Surat Keputusan Pengembalian Kelebihan Pembayaran Pajak
6	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<p>Segala jenis pengaduan layanan dapat disampaikan melalui:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Kring Pajak : 1500200</li> <li>b. Faksimile : (021) 5251245</li> <li>c. Email : <a href="mailto:pengaduan@pajak.go.id">pengaduan@pajak.go.id</a></li> </ul>

		<p>d. Twitter : @kring_pajak</p> <p>e. Website : <a href="http://pengaduan.pajak.go.id">pengaduan.pajak.go.id</a></p> <p>f. Chat pajak : <a href="http://www.pajak.go.id">www.pajak.go.id</a></p> <p>g. Surat atau datang langsung ke Direktorat P2Humas atau unit kerja lainnya</p>
B	Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan di	
1	Dasar Hukum	<p>a. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 16/PMK.03/2011 tanggal 24 Januari 2011 tentang Tata Cara Penghitungan dan Pengembalian Kelebihan Pembayaran Pajak.</p> <p>b. Peraturan Direktur Jenderal Pajak PER-7/PJ/2011 tanggal 21 Maret 2011 tentang Tata Cara Pengembalian Kelebihan Pembayaran Pajak.</p> <p>c. Surat Edaran Direktur Jenderal Pajak nomor SE-39/PJ/2019 tentang Petunjuk Pelaksanaan Penghitungan dan Pengembalian Pembayaran Pajak</p>
2	Sarana, Prasarana, dan/atau fasilitas	Alat tulis kantor, komputer, printer, alat komunikasi, meja, kursi, ruang tunggu, toilet umum, halaman parkir, ruang laktasi, ruang bermain anak, wastafel, termometer, charging station, coffee corner
3	Kompetensi Pelaksana	Menguasai dasar-dasar perpajakan (KUP, PPh, PPN) dan memiliki keterampilan berkomunikasi yang baik (communication skill)
4	Pengawasan Internal	Pengawasan harian oleh Koordinator Harian TPT dan Kepala Seksi Pelayanan
5	Jumlah Pelaksana	3 (tiga) orang
6	Jaminan Pelayanan	<p>a. KPP memberikan pelayanan dengan berpedoman pada SOP Tata Cara Pengembalian Kelebihan Pembayaran Pajak yang telah dipublikasikan oleh Direktorat Jenderal Pajak.</p> <p>b. KPP telah mempublikasikan Maklumat Pelayanan yang berisi komitmen untuk memberikan pelayanan sesuai ketentuan.</p> <p>c. KPP berpedoman pada Janji Layanan KPP Pratama Kubu Raya, yaitu Cepat tanggap dan tuntas melayani Wajib Pajak, Memberikan pelayanan dengan mengedepankan integritas dan profesionalisme, Melakukan inovasi untuk pelayanan yang lebih baik, Memberikan pelayanan secara tulus sepenuh hati dengan 5S, Memberikan informasi perpajakan dengan jelas dan benar.</p> <p>d. KPP berpedoman pada Motto KPP Pratama Kubu Raya, yaitu SAKTI (Sigap, Amanah, Kreatif, Tulus, dan Informatif)</p>
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<p>a. Dokumen Wajib Pajak disimpan dalam ruang berkas yang aman</p> <p>b. Data Wajib Pajak terjamin kerahasiaannya</p> <p>c. Tersedia APAR di TPT</p> <p>d. Terdapat kamera CCTV yang memonitor keamanan pelayanan di TPT</p>
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Hasil Survei Kepuasan Masyarakat, Dialog Kinerja Individu (DKI)

STANDAR PELAYANAN PERMOHONAN PENGEMBALIAN KELEBIHAN PEMBAYARAN PAJAK YANG SEHARUSNYA TIDAK TERUTANG ATAS KESALAHAN PEMOTONGAN ATAU PEMUNGUTAN TERHADAP ORANG PRIBADI ATAU BADAN YANG TIDAK DIWAJIBKAN MEMILIKI NPWP

No	Komponen	Keterangan
A	Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan (services delivery)	
1	Persyaratan	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Surat Keputusan Pengembalian Pendahuluan Kelebihan Pajak atau Surat Ketetapan Pajak Lebih Bayar.</li> <li>b. Surat Permohonan Penyampaian Nomor Rekening.</li> </ul>
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Wajib Pajak mendatangi langsung Tempat Pelayanan Terpadu (TPT) Kantor Pelayanan Pajak (KPP) dan mengambil nomor antrian.</li> <li>b. Wajib Pajak dipanggil ke loket melalui antrian.</li> <li>c. Wajib Pajak mendatangi Loket TPT dan menyerahkan surat permohonan transfer yang dilampiri dengan surat keputusan pengembalian pendahuluan kelebihan pajak atau surat ketetapan pajak lebih bayar.</li> <li>d. Petugas TPT mengecek kelengkapan dokumen.</li> <li>e. Dalam hal dokumen tidak lengkap, maka Petugas TPT mengembalikan permohonan tersebut.</li> <li>f. Dalam hal berkas permohonan telah lengkap, Wajib Pajak mendapatkan LPAD dan BPS yang disampaikan oleh petugas.</li> <li>g. Wajib Pajak menerima BPS.</li> <li>h. Permohonan Wajib Pajak akan diteliti oleh Fungsional Penyuluh dan membuat nota penghitungan atas kelebihan pembayaran pajak tersebut untuk diterbitkan SPMKP.</li> <li>i. Apabila tidak memenuhi persyaratan penelitian maka akan terbit surat pemberitahuan SPMKP tidak dapat diterbitkan.</li> <li>j. Apabila memenuhi persyaratan maka Nota Penghitungan tersebut diteruskan ke Petugas Pelayanan untuk diterbitkan SPMKP</li> <li>k. Petugas Pelayanan mencetak SPMKP dan mengunggah SPMKP yang telah ditandatangani di aplikasi SAKTI</li> <li>l. Petugas Pelayanan mengirmkan SKPKPP dan SPMKP kepada wajib pajak setelah dilakukan transefer di KPPN.</li> <li>m. Proses selesai.</li> </ul>
3	Jangka Waktu Penyelesaian	1 (satu) bulan setelah Bukti Penerimaan Surat (BPS) diterbitkan.
4	Biaya/Tarif	Tidak ada
5	Produk Pelayanan	Surat Keputusan Pengembalian Kelebihan Pembayaran Pajak
6	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<p>Segala jenis pengaduan layanan dapat disampaikan melalui:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Kring Pajak : 1500200</li> <li>b. Faksimile : (021) 5251245</li> <li>c. Email : <a href="mailto:pengaduan@pajak.go.id">pengaduan@pajak.go.id</a></li> </ul>

		<p>d. Twitter : @kring_pajak</p> <p>e. Website : <a href="http://pengaduan.pajak.go.id">pengaduan.pajak.go.id</a></p> <p>f. Chat pajak : <a href="http://www.pajak.go.id">www.pajak.go.id</a></p> <p>g. Surat atau datang langsung ke Direktorat P2Humas atau unit kerja lainnya</p>
B	Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (manufacturing)	
1	Dasar Hukum	<p>a. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 16/PMK.03/2011 tanggal 24 Januari 2011 tentang Tata Cara Penghitungan dan Pengembalian Kelebihan Pembayaran Pajak.</p> <p>b. Peraturan Direktur Jenderal Pajak PER-7/PJ/2011 tanggal 21 Maret 2011 tentang Tata Cara Pengembalian Kelebihan Pembayaran Pajak.</p> <p>c. Surat Edaran Direktur Jenderal Pajak nomor SE-39/PJ/2019 tentang Petunjuk Pelaksanaan Penghitungan dan Pengembalian Pembayaran Pajak</p>
2	Sarana, Prasarana, dan/atau fasilitas	Alat tulis kantor, komputer, printer, alat komunikasi, meja, kursi, ruang tunggu, toilet umum, halaman parkir, ruang laktasi, ruang bermain anak, wastafel, termometer, charging station, coffee corner
3	Kompetensi Pelaksana	Menguasai dasar-dasar perpajakan (KUP, PPh, PPN) dan memiliki keterampilan berkomunikasi yang baik ( <i>communication skill</i> )
4	Pengawasan Internal	Pengawasan harian oleh Koordinator Harian TPT dan Kepala Seksi Pelayanan
5	Jumlah Pelaksana	3 (tiga) orang
6	Jaminan Pelayanan	<p>a. KPP memberikan pelayanan dengan berpedoman pada SOP Tata Cara Pengembalian Kelebihan Pembayaran Pajak yang telah dipublikasikan oleh Direktorat Jenderal Pajak.</p> <p>b. KPP telah mempublikasikan Maklumat Pelayanan yang berisi komitmen untuk memberikan pelayanan sesuai ketentuan.</p> <p>c. KPP berpedoman pada Janji Layanan KPP Pratama Kubu Raya, yaitu Cepat tanggap dan tuntas melayani Wajib Pajak, Memberikan pelayanan dengan mengedepankan integritas dan profesionalisme, Melakukan inovasi untuk pelayanan yang lebih baik, Memberikan pelayanan secara tulus sepenuh hati dengan 5S, Memberikan informasi perpajakan dengan jelas dan benar.</p> <p>d. KPP berpedoman pada Motto KPP Pratama Kubu Raya, yaitu SAKTI (Sigap, Amanah, Kreatif, Tulus, dan Informatif)</p>
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<p>a. Dokumen Wajib Pajak disimpan dalam ruang berkas yang aman</p> <p>b. Data Wajib Pajak terjamin kerahasiaannya</p> <p>c. Tersedia APAR di TPT</p> <p>d. Terdapat kamera CCTV yang memonitor keamanan pelayanan di TPT</p>
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Hasil Survei Kepuasan Masyarakat, Dialog Kinerja Individu (DKI)

STANDAR PELAYANAN PERMOHONAN SURAT KETERANGAN BEBAS PPH ATAS PENGHASILAN DARI PENGALIHAN HAK ATAS TANAH DAN/ATAU BANGUNAN (HIBAH DAN WARIS)

No	Komponen	Keterangan
A	Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan (services delivery)	
1	Persyaratan	<p>Hibah :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Permohonan SKB PPh atas penghasilan dari pengalihan hak atas tanah dan/atau bangunan yang telah diisi lengkap dan ditandatangani;</li> <li>Surat pernyataan hibah;</li> <li>Fotokopi Surat Pemberitahuan Pajak Terutang Pajak Bumi dan Bangunan tahun terakhir;</li> <li>Fotokopi SPT Tahunan PPh atas nama pemberi hibah, atau Surat Keterangan bahwa orang pribadi pemberi hibah memiliki penghasilan di bawah Penghasilan Tidak Kena Pajak.</li> </ol> <p>Waris :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Permohonan SKB PPh atas penghasilan dari pengalihan hak atas tanah dan/atau bangunan yang telah diisi lengkap;</li> <li>Surat pernyataan pembagian waris;</li> <li>Fotokopi Kartu Keluarga;</li> <li>Fotokopi Surat Pemberitahuan Pajak Terutang Pajak Bumi dan Bangunan tahun terakhir;</li> <li>Fotokopi Surat Pemberitahuan Tahunan PPh Wajib Pajak Orang Pribadi tahun pajak terakhir atas nama pewaris, atau surat keterangan bahwa pewaris memiliki penghasilan di bawah Penghasilan Tidak Kena Pajak.</li> </ol>
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>Wajib Pajak mendatangi langsung Tempat Pelayanan Terpadu (TPT) Kantor Pelayanan Pajak (KPP) dan mengambil nomor antrian.</li> <li>Wajib Pajak dipanggil ke loket melalui antrian.</li> <li>Wajib Pajak mendatangi Loket TPT dan menyerahkan Permohonan Surat Keterangan Bebas PPh atas Penghasilan dari Pengalihan Hak atas Tanah dan atau Bangunan, beserta seluruh dokumen yang disyaratkan.</li> <li>Petugas TPT mengecek kelengkapan dokumen dan meminta checklist petugas Helpdesk untuk kelengkapan dokumen.</li> <li>Dalam hal dokumen tidak lengkap, maka Wajib Pajak harus melengkapi kekurangan dokumen dan petugas menyerahkan kembali Permohonan Surat Keterangan Bebas PPh atas Penghasilan dari Pengalihan Hak atas Tanah dan atau Bangunan, beserta seluruh dokumen lainnya kepada Wajib Pajak.</li> <li>Dalam hal berkas permohonan telah lengkap, Wajib Pajak mendapatkan BPS yang disampaikan oleh petugas.</li> </ol>

		<p>g. Dalam jangka waktu 3 (tiga) hari kerja sejak permohonan diterima lengkap, Wajib Pajak mendatangi TPT untuk mengambil langsung Surat Keterangan Bebas PPh atas Penghasilan dari</p> <p>h. Pengalihan Hak atas Tanah dan atau Bangunan dengan menyerahkan BPS asli.</p> <p>i. Wajib Pajak mendapatkan Surat Keterangan Bebas PPh atas Penghasilan dari Pengalihan Hak atas Tanah dan atau Bangunan dari petugas.</p> <p>j. Proses selesai.</p>
3	Jangka Waktu Penyelesaian	Paling lama 3 (tiga) hari kerja sejak permohonan Wajib Pajak diterima secara lengkap.
4	Biaya/Tarif	Tidak ada
5	Produk Pelayanan	Surat Keterangan Bebas PPh atas Penghasilan dari Pengalihan Hak atas Tanah dan atau Bangunan
6	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<p>Segala jenis pengaduan layanan dapat disampaikan melalui:</p> <p>a. Telepon : 1500200</p> <p>b. Faksimile : (021) 5251245</p> <p>c. Email : <a href="mailto:pengaduan@pajak.go.id">pengaduan@pajak.go.id</a></p> <p>d. Twitter : @kring_pajak</p> <p>e. Website : <a href="http://pengaduan.pajak.go.id">pengaduan.pajak.go.id</a></p> <p>f. Chat pajak : <a href="http://www.pajak.go.id">www.pajak.go.id</a></p> <p>g. Surat atau datang langsung ke Direktorat P2Humas atau unit kerja lainnya</p>
B	Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (manufacturing)	
1	Dasar Hukum	<p>a. 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;</p> <p>b. 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.</p>
2	Sarana, Prasarana, dan/atau fasilitas	Aplikasi TPT-sidjpnine, Kertas Cetak BPS, Alat tulis kantor, Komputer, mesin cetak di TPT, Mesin nomor antrian, Toilet, meja, kursi, ruang tunggu, toilet umum, halaman parkir, ruang laktasi, ruang bermain anak, wastafel, termometer, charging station, coffee corner
3	Kompetensi Pelaksana	Menguasai dasar-dasar Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan Pajak Pertambahan Nilai (PPN), memiliki keterampilan berkomunikasi yang baik ( <i>communication skill</i> ).
4	Pengawasan Internal	Pengawasan harian oleh Koordinator Harian dan Kepala Seksi Pelayanan, serta melalui Uraian Penelitian yang ditandatangani oleh Kepala Seksi Pelayanan serta Kepala KPP.
5	Jumlah Pelaksana	5 (lima) orang
6	Jaminan Pelayanan	a. KPP memberikan pelayanan dengan berpedoman pada SOP

		<p>Surat Keterangan Bebas yang telah dipublikasikan oleh Direktorat Jenderal Pajak.</p> <p>b. KPP telah mempublikasikan Maklumat Pelayanan yang berisi komitmen untuk memberikan pelayanan sesuai ketentuan.</p> <p>c. KPP berpedoman pada Janji Layanan KPP Pratama Kubu Raya, yaitu Cepat tanggap dan tuntas melayani Wajib Pajak, Memberikan pelayanan dengan mengedepankan integritas dan profesionalisme, Melakukan inovasi untuk pelayanan yang lebih baik, Memberikan pelayanan secara tulus sepenuh hati dengan 5S, Memberikan informasi perpajakan dengan jelas dan benar.</p> <p>d. KPP berpedoman pada Motto KPP Pratama Kubu Raya, yaitu SAKTI (Sigap, Amanah, Kreatif, Tulus, dan Informatif)</p>
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<p>a. Dokumen Wajib Pajak disimpan dalam ruang berkas yang aman</p> <p>b. Data Wajib Pajak terjamin kerahasiaannya</p> <p>c. Tersedia APAR di TPT</p> <p>d. Terdapat kamera CCTV yang memonitor keamanan pelayanan di TPT</p>
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Hasil Survei Kepuasan Masyarakat, Dialog Kinerja Individu (DKI)



STANDAR PELAYANAN PERMOHONAN SURAT KETERANGAN BEBAS PPH ATAS PENGHASILAN DARI PENGALIHAN HAK ATAS TANAH DAN/ATAU BANGUNAN BAGI WAJIB PAJAK YANG USAHA POKOKNYA MELAKUKAN PENGALIHAN HAK ATAS TANAH DAN/ATAU BANGUNAN

No	Komponen	Keterangan
A	Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan (services delivery)	
1	Persyaratan	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Permohonan Surat Keterangan Bebas;</li> <li>b. Daftar tanah dan/atau bangunan yang penghasilan atas pengalihannya telah dilaporkan dalam SPT Tahunan PPh.</li> </ul>
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Wajib Pajak mendatangi langsung Tempat Pelayanan Terpadu (TPT) Kantor Pelayanan Pajak (KPP) dan mengambil nomor antrian.</li> <li>b. Wajib Pajak dipanggil ke loket melalui antrian.</li> <li>c. Wajib Pajak mendatangi Loket TPT dan menyerahkan Formulir Permohonan Surat Keterangan Bebas PPh atas Penghasilan dari Pengalihan Hak atas Tanah dan/atau Bangunan.</li> <li>d. Petugas TPT mengecek kelengkapan dokumen.</li> <li>e. Dalam hal dokumen tidak lengkap, maka Wajib Pajak harus melengkapi kekurangan dokumen dan menyerahkan kembali Formulir Permohonan Surat Keterangan Bebas PPh atas Penghasilan dari Pengalihan Hak atas Tanah dan/atau Bangunan, beserta seluruh dokumen lainnya kepada Wajib Pajak.</li> <li>f. Dalam hal berkas permohonan telah lengkap, Wajib Pajak mendapatkan BPS yang disampaikan oleh petugas.</li> <li>g. Dalam jangka waktu 10 (sepuluh) hari kerja sejak permohonan diterima lengkap, Wajib Pajak mendatangi TPT untuk mengambil langsung Surat Keterangan Bebas PPh atas Penghasilan dari Pengalihan Hak atas Tanah dan/atau Bangunan dengan menyerahkan BPS asli.</li> <li>h. Wajib Pajak mendapatkan Surat Keterangan Bebas PPh atas Penghasilan dari Pengalihan Hak atas Tanah dan/atau Bangunan kepada Wajib Pajak.</li> <li>i. Proses selesai.</li> </ul>
3	Jangka Waktu Penyelesaian	Paling lama 10 (sepuluh) hari kerja sejak Pemberitahuan permohonan diterima lengkap.
4	Biaya/Tarif	Tidak ada
5	Produk Pelayanan	<p>Layanan ini diberikan kepada Wajib Pajak yang mengajukan permohonan fasilitas dibebaskan dari PPh atas penghasilan dari dari pengalihan hak atas tanah dan/atau bangunan bagi Wajib Pajak yang usaha pokoknya melakukan pengalihan hak atas tanah dan/atau bangunan.</p> <p>KPP menerbitkan produk hukum berupa Surat Keterangan</p>

		Bebas PPh atas Penghasilan dari Pengalihan Hak atas Tanah dan/atau Bangunan.
6	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	Segala jenis pengaduan layanan dapat disampaikan melalui: a. Telepon : 1500200 b. Faksimile : (021) 5251245 c. Email : <a href="mailto:pengaduan@pajak.go.id">pengaduan@pajak.go.id</a> d. Twitter : @kring_pajak e. Website : <a href="http://pengaduan.pajak.go.id">pengaduan.pajak.go.id</a> f. Chat pajak : <a href="http://www.pajak.go.id">www.pajak.go.id</a> g. Surat atau datang langsung ke Direktorat P2Humas atau unit kerja lainnya
B	Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (manufacturing)	
1	Dasar Hukum	Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-28/PJ/2009 tentang Pelaksanaan ketentuan Peralihan Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2008 tentang Perubahan Ketiga Atas Peraturan Pemerintah Nomor 48 Tahun 1994 tentang Pembayaran Pajak Penghasilan Atas Penghasilan dari Pengalihan Hak Atas Tanah dan/atau Bangunan.
2	Sarana, Prasarana, dan/atau fasilitas	Alat tulis kantor, komputer, printer, alat komunikasi, aplikasi TPT-sidjpnine, meja, kursi, ruang tunggu, toilet umum, halaman parkir, ruang laktasi, ruang bermain anak, wastafel, termometer, charging station, coffee corner
3	Kompetensi Pelaksana	Menguasai dasar-dasar perpajakan (KUP, PPh, PPN) dan memiliki keterampilan berkomunikasi yang baik ( <i>communication skill</i> )
4	Pengawasan Internal	Pengawasan harian oleh Koordinator Harian dan Kepala Seksi Pelayanan, serta melalui Uraian Penelitian yang ditandatangani oleh Kepala Seksi Pelayanan serta Kepala KPP.
5	Jumlah Pelaksana	5 (lima) orang.
6	Jaminan Pelayanan	a. KPP memberikan pelayanan dengan berpedoman pada SOP Surat Keterangan Bebas PPh atas Penghasilan dari Pengalihan Hak atas Tanah dan/atau Bangunan yang telah dipublikasikan oleh Direktorat Jenderal Pajak. b. KPP telah mempublikasikan Maklumat Pelayanan yang berisi komitmen untuk memberikan pelayanan sesuai ketentuan. c. KPP berpedoman pada Janji Layanan KPP Pratama Kubu Raya, yaitu Cepat tanggap dan tuntas melayani Wajib Pajak, Memberikan pelayanan dengan mengedepankan integritas dan profesionalisme, Melakukan inovasi untuk pelayanan yang lebih baik, Memberikan pelayanan secara tulus sepenuh hati dengan 5S, Memberikan informasi perpajakan dengan jelas dan benar. d. KPP berpedoman pada Motto KPP Pratama Kubu Raya, yaitu SAKTI (Sigap, Amanah, Kreatif, Tulus, dan Informatif)
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	a. Dokumen Wajib Pajak disimpan dalam ruang berkas yang aman b. Data Wajib Pajak terjamin kerahasiaannya c. Tersedia APAR di TPT d. Terdapat kamera CCTV yang memonitor keamanan pelayanan di TPT
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Hasil Survei Kepuasan Masyarakat, Dialog Kinerja Individu (DKI)

STANDAR PELAYANAN PERMOHONAN SURAT KETERANGAN BEBAS PPh PASAL 21/PASAL 22 SELAIN IMPOR, PPh PASAL 22 IMPOR/PPh PASAL 23

No	Komponen	Keterangan
A	Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan (services delivery)	
1	Persyaratan	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Surat permohonan Surat Keterangan Bebas PPh Pasal 21/Pasal 22 Selain Impor, PPh Pasal 22 Impor/PPh Pasal 23 yang telah diisi lengkap;</li> <li>b. Telah menyampaikan SPT Tahunan PPh tahun pajak terakhir sebelum tahun diajukan permohonan;</li> <li>c. Penghitungan PPh yang diperkirakan akan terutang untuk tahun pajak diajukannya permohonan, paling sedikit memuat: <ul style="list-style-type: none"> <li>1) Peredaran usaha dan luar usaha tahun berjalan serta perkiraan peredaran usaha dan luar usaha dalam satu tahun pajak;</li> <li>2) Biaya fiskal tahun berjalan dan perkiraan biaya fiskal dalam satu tahun pajak, kecuali bagi Wajib Pajak yang menggunakan norma penghitungan penghasilan neto;</li> <li>3) Perkiraan PPh yang akan terutang dalam satu tahun pajak;</li> <li>4) PPh yang telah dipotong/dipungut dan/atau dibayar sendiri dalam tahun berjalan; 5. Perkiraan PPh yang akan dipotong/dipungut dan/atau dibayar sendiri dalam tahun berjalan.</li> </ul> </li> </ul>
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Wajib Pajak mendatangi langsung Tempat Pelayanan Terpadu (TPT) Kantor Pelayanan Pajak (KPP) dan mengambil nomor antrian.</li> <li>b. Wajib Pajak dipanggil ke loket melalui antrian.</li> <li>c. Wajib Pajak mendatangi Loket TPT dan menyerahkan Formulir Permohonan beserta seluruh dokumen yang disyaratkan.</li> <li>d. Petugas TPT mengecek kelengkapan dokumen.</li> <li>e. Dalam hal dokumen tidak lengkap, maka Wajib Pajak harus melengkapi kekurangan dokumen dan petugas menyerahkan kembali Formulir Permohonan, beserta seluruh dokumen lainnya kepada Wajib Pajak.</li> <li>f. Dalam hal berkas permohonan telah lengkap, Wajib Pajak mendapatkan BPS yang disampaikan oleh petugas. Dalam jangka waktu paling lama 5 (lima) hari kerja sejak permohonan diterima lengkap, Pelayanan menyampaikan Surat Keterangan Bebas PPh Pasal 21/Pasal 22 Selain Impor, PPh Pasal 22 Impor/PPh Pasal 23 kepada Wajib Pajak melalui pos dengan bukti pengiriman surat, atau diambil langsung.</li> <li>g. Proses selesai.</li> </ul>

3	Jangka Waktu Penyelesaian	Paling lama 5 (lima) hari sejak Pemberitahuan permohonan diterima lengkap.
4	Biaya/Tarif	Tidak ada
5	Produk Pelayanan	Surat Keterangan Bebas PPh Pasal 21/Pasal 22 Selain Impor, PPh Pasal 22 Impor/PPH Pasal 23
6	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	Segala jenis pengaduan layanan dapat disampaikan melalui: a. Telepon : 1500200 b. Faksimile : (021) 5251245 c. Email : <a href="mailto:pengaduan@pajak.go.id">pengaduan@pajak.go.id</a> d. Twitter : @kring_pajak e. Website : <a href="http://pengaduan.pajak.go.id">pengaduan.pajak.go.id</a> f. Chat pajak : <a href="http://www.pajak.go.id">www.pajak.go.id</a> g. Surat atau datang langsung ke Direktorat P2Humas atau unit kerja lainnya
B	Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (manufacturing)	
1	Dasar Hukum	Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-1/PJ/2011 tentang Tata Cara Pengajuan Permohonan Pembebasan dari Pemotongan dan/ atau Pemungutan Pajak Penghasilan Oleh Pihak Lain s.t.d.d. Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER- 21/PJ/2014.
2	Sarana, Prasarana, dan/atau fasilitas	Alat tulis kantor, komputer, printer, alat komunikasi, aplikasi TPT-sidjpnine, meja, kursi, ruang tunggu, toilet umum, halaman parkir, ruang laktasi, ruang bermain anak, wastafel, termometer, charging station, coffee corner
3	Kompetensi Pelaksana	Menguasai dasar-dasar perpajakan (KUP, PPh, PPN) dan memiliki keterampilan berkomunikasi yang baik (communication skill)
4	Pengawasan Internal	Pengawasan harian oleh Koordinator Harian TPT dan Kepala Seksi Pelayanan, serta melalui Uraian Penelitian yang ditandatangani oleh Kepala Pelayanan serta Kepala KPP.
5	Jumlah Pelaksana	3 (tiga) orang
6	Jaminan Pelayanan	a. KPP memberikan pelayanan dengan berpedoman pada SOP Surat Keterangan Bebas yang telah dipublikasikan oleh Direktorat Jenderal Pajak. b. KPP telah mempublikasikan Maklumat Pelayanan yang berisi komitmen untuk memberikan pelayanan sesuai ketentuan. c. KPP berpedoman pada Janji Layanan KPP Pratama Kubu Raya, yaitu Cepat tanggap dan tuntas melayani Wajib Pajak, Memberikan pelayanan dengan mengedepankan integritas dan profesionalisme, Melakukan inovasi untuk pelayanan yang lebih baik, Memberikan pelayanan secara tulus sepenuh hati dengan 5S, Memberikan informasi perpajakan dengan jelas dan benar. d. KPP berpedoman pada Motto KPP Pratama Kubu Raya, yaitu SAKTI (Sigap, Amanah, Kreatif, Tulus, dan Informatif)
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	a. Dokumen Wajib Pajak disimpan dalam ruang berkas yang aman b. Data Wajib Pajak terjamin kerahasiaannya c. Tersedia APAR di TPT d. Terdapat kamera CCTV yang memonitor keamanan pelayanan di TPT
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Hasil Survei Kepuasan Masyarakat, Dialog Kinerja Individu (DKI)

STANDAR PELAYANAN PERMOHONAN SKB PEMOTONGAN PAJAK PENGHASILAN ATAS BUNGA DEPOSITO DAN TABUNGAN SERTA DISKONTO SERTIFIKAT BANK INDONESIA YANG DITERIMA ATAU DIPEROLEH DANA PENSIUN YANG PENDIRIANNYA TELAH DISAHKAN OLEH MENTERI KEUANGAN

No	Komponen	Keterangan
A	Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (services delivery)	
1	Persyaratan	<p>Dana Pensiun dapat mengajukan permohonan tertulis penerbitan SKB yang ditandatangani oleh:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. pengurus Dana Pensiun yang bersangkutan; atau</li> <li>2. kuasa yang ditunjuk oleh Dana Pensiun yang dibuktikan dengan surat kuasa khusus sesuai dengan ketentuan peraturan undangan di bidang perpajakan.</li> </ol>
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<p>Layanan ini diberikan kepada Dana Pensiun yang pendiriannya telah disahkan oleh Menteri Keuangan atau telah mendapatkan izin dari Otoritas Jasa Keuangan atas penghasilan berupa bunga Deposito dan Tabungan serta Diskonto SBI yang diterima atau diperoleh dari sumber pendapatan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 29 Undang-Undang Nomor 11 Tahun 1992 tentang Dana Pensiun dan perubahannya sepanjang telah memiliki SKB.</p> <p>Pihak yang mengajukan permohonan: Pengurus Dana Pensiun yang bersangkutan; atau kuasa yang ditunjuk oleh Dana Pensiun yang dibuktikan dengan surat kuasa khusus sesuai dengan ketentuan peraturan undangan di bidang perpajakan</p> <p>Cara pengajuan: Dana Pensiun dapat memperoleh SKB untuk setiap bank dengan mengajukan permohonan melalui laman Direktorat Jenderal Pajak. Dalam hal Dana Pensiun tidak mengakses laman sebagaimana dimaksud, Dana Pensiun dapat mengajukan permohonan tertulis penerbitan SKB secara langsung ke Kantor Pelayanan Pajak tempat Dana Pensiun terdaftar sebagai Wajib Pajak berstatus pusat.</p>

3	Jangka Waktu Penyelesaian	Paling lama 3 (tiga) hari kerja sejak Pemberitahuan permohonan diterima lengkap.
4	Biaya/Tarif	Tidak ada
1	Produk Pelayanan	Surat Keterangan Bebas/ Surat Penolakan Permohonan Surat Keterangan Bebas
6	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	Segala jenis pengaduan layanan dapat disampaikan melalui: a. Telepon : 1500200 b. Faksimile : (021) 5251245 c. Email : <a href="mailto:pengaduan@pajak.go.id">pengaduan@pajak.go.id</a> d. Twitter : @kring_pajak e. Website : <a href="http://pengaduan.pajak.go.id">pengaduan.pajak.go.id</a> f. Chat pajak : <a href="http://www.pajak.go.id">www.pajak.go.id</a> g. Surat atau datang langsung ke Direktorat P2Humas atau unit kerja lainnya
B	Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi(manufacturing)	
1	Dasar Hukum	Peraturan Menteri Keuangan Nomor 268/PMK.03/2015 tentang Tata Cara Pemberian Fasilitas Dibebeaskan dari Pengenaan Pajak Pertambahan Nilai Atas Impor dan/atau Penyerahan Barang Kena Pajak Tertentu yang Bersifat Strategis dan Tata Cara Pembayaran Pajak Pertambahan Nilai Barang Kena Pajak Tertentu yang Bersifat Strategis yang Telah Dibebeaskan Serta Pengenaan Sanksi.
2	Sarana, Prasarana, dan/atau fasilitas	Alat tulis kantor, komputer, printer, alat komunikasi, aplikasi TPT-sidjpnine, meja, kursi, ruang tunggu, toilet umum, halaman parkir, ruang laktasi, ruang bermain anak, wastafel, termometer, charging station, coffee corner
3	Kompetensi Pelaksana	Menguasai dasar-dasar perpajakan (KUP, PPh, PPN) dan memiliki keterampilan berkomunikasi yang baik (communication skill)
4	Pengawasan Internal	Pengawasan harian oleh Koordinator Harian dan Kepala Seksi Pelayanan, serta melalui Uraian Penelitian yang ditandatangani oleh Kepala Seksi Pelayanan serta Kepala KPP
5	Jumlah Pelaksana	5 (lima) orang.
6	Jaminan Pelayanan	a. KPP memberikan pelayanan dengan berpedoman pada SOP Surat Keterangan Bebas PPN Atas Atas Impor Dan/Atau Penyerahan Barang Kena Pajak Tertentu Yang Bersifat

		<p>Strategis yang telah dipublikasikan oleh Direktorat Jenderal Pajak.</p> <p>b. KPP telah mempublikasikan Maklumat Pelayanan yang berisi komitmen untuk memberikan pelayanan sesuai ketentuan.</p> <p>c. KPP berpedoman pada Janji Layanan KPP Pratama Kubu Raya, yaitu Cepat tanggap dan tuntas melayani Wajib Pajak, Memberikan pelayanan dengan mengedepankan integritas dan profesionalisme, Melakukan inovasi untuk pelayanan yang lebih baik, Memberikan pelayanan secara tulus sepenuh hati dengan 5S, Memberikan informasi perpajakan dengan jelas dan benar.</p> <p>d. KPP berpedoman pada Motto KPP Pratama Kubu Raya, yaitu SAKTI (Sigap, Amanah, Kreatif, Tulus, dan Informatif)</p>
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<p>a. Dokumen Wajib Pajak disimpan dalam ruang berkas yang aman</p> <p>b. Data Wajib Pajak terjamin kerahasiaannya</p> <p>c. Tersedia APAR di TPT</p> <p>d. Terdapat kamera CCTV yang memonitor keamanan pelayanan di TPT</p>
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Hasil Survei Kepuasan Masyarakat, Dialog Kinerja Individu (DKI)

STANDAR PELAYANAN PERMOHONAN PEMBETULAN IZIN PEMBUBUHAN TANDA BEA METERAI LUNAS DENGAN MESIN TERAAN METERAI DIGITAL BERDASARKAN PERMOHONAN WAJIB PAJAK

No	Komponen	Keterangan
A	Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan (services delivery)	
1	Persyaratan	Surat permohonan pembetulan izin pembubuhan tanda bea meterai lunas dengan mesin teraan meterai digital.
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<p>Pihak Yang Mengajukan Permohonan: Wajib Pajak penerbit dokumen yang melakukan pelunasan Bea Meterai dengan menggunakan mesin teraan meterai digital atau Kuasa.</p> <p>Cara Pengajuan: Wajib Pajak mengajukan permohonan pembetulan izin pembubuhan tanda Bea Meterai Lunas dengan mesin teraan meterai digital ke Kepala KPP tempat surat izm pembubuhan diterbitkan.</p> <p>Syarat/Kriteria Pengajuan Permohonan: Pembetulan surat izin pembubuhan tanda bea meterai lunas dengan mesin teraan meterai digital dapat dilakukan dalam hal terdapat kesalahan data akibat salah tulis atau salah input pada aplikasi e-meterai.</p>
3	Jangka Waktu Penyelesaian	Paling lama 10 (sepuluh) hari kerja sejak permohonan Wajib Pajak diterima secara lengkap.
4	Biaya/Tarif	Tidak ada
5	Produk Pelayanan	Surat Pencabutan Izin Pembubuhan Tanda Bea Meterai Lunas Dengan Mesin Teraan Meterai Digital hasil pembetulan.
6	Penanganan pengaduan,	Segala jenis pengaduan layanan dapat disampaikan melalui:



	saran, dan masukan	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Telepon : 1500200</li> <li>b. Faksimile : (021) 5251245</li> <li>c. Email : <a href="mailto:pengaduan@pajak.go.id">pengaduan@pajak.go.id</a></li> <li>d. Twitter : @kring_pajak</li> <li>e. Website : <a href="http://pengaduan.pajak.go.id">pengaduan.pajak.go.id</a></li> <li>f. Chat pajak : <a href="http://www.pajak.go.id">www.pajak.go.id</a></li> <li>g. Surat atau datang langsung ke Direktorat P2Humas atau unit kerja lainnya</li> </ul>
B	Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (manufacturing)	
1	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2018 Tentang Pajak Penghasilan Atas Penghasilan Dari Usaha yang Diterima Atau Diperoleh Wajib Pajak yang Memiliki Peredaran Bruto Tertentu;</li> <li>b. Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 99/PMK.03/2018 Tentang Pelaksanaan Peraturan Pemerintah Nomor 23 Tahun 2018 Tentang Pajak Penghasilan Atas Penghasilan Dari Usaha yang Diterima Atau Diperoleh Wajib Pajak yang Memiliki Peredaran Bruto Tertentu</li> </ul>
2	Sarana, Prasarana, dan/atau fasilitas	Alat tulis kantor, komputer, printer, alat komunikasi, aplikasi TPT-sidjpnine, meja, kursi, ruang tunggu, toilet umum, halaman parkir, ruang laktasi, ruang bermain anak, bilik disinfektan, wastafel, termometer, charging station, coffee corner
3	Kompetensi Pelaksana	Menguasai dasar-dasar perpajakan (KUP, PPh, PPN) dan memiliki keterampilan berkomunikasi yang baik ( <i>communication skill</i> )
4	Pengawasan Internal	Pengawasan harian oleh Koordinator Harian TPT dan Kepala Seksi Pelayanan
5	Jumlah Pelaksana	1 (satu) orang
6	Jaminan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. KPP memberikan pelayanan dengan berpedoman pada Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 99/PMK.03/2018 yang telah dipublikasikan oleh Direktorat Jenderal Pajak.</li> <li>b. KPP telah mempublikasikan Maklumat Pelayanan yang berisi komitmen untuk memberikan pelayanan sesuai ketentuan.</li> <li>c. KPP berpedoman pada Janji Layanan KPP Pratama Kubu Raya, yaitu Cepat tanggap dan tuntas melayani Wajib Pajak, Memberikan pelayanan dengan mengedepankan integritas dan profesionalisme, Melakukan inovasi untuk pelayanan yang lebih baik, Memberikan pelayanan secara tulus sepenuh hati dengan 5S, Memberikan informasi perpajakan dengan jelas dan benar.</li> <li>d. KPP berpedoman pada Motto KPP Pratama Kubu Raya, yaitu SAKTI (Sigap, Amanah, Kreatif, Tulus, dan Informatif)</li> </ul>
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Dokumen Wajib Pajak disimpan dalam ruang berkas yang aman</li> <li>b. Data Wajib Pajak terjamin kerahasiaannya</li> <li>c. Tersedia APAR di TPT</li> <li>d. Terdapat kamera CCTV yang memonitor keamanan pelayanan di TPT</li> </ul>
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Hasil Survei Kepuasan Masyarakat, Dialog Kinerja Individu (DKI)

\* Selama pandemi covid, permohonan dialihkan secara online.

STANDAR PELAYANAN PEMBERITAHUAN PERPANJANGAN JANGKA WAKTU  
PENYAMPAIAN SPT TAHUNAN

No	Komponen	Keterangan
A	Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan (services delivery)	
1	Persyaratan	<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>a. Petugas menerima Pemberitahuan Perpanjangan SPT Tahunan yang disampaikan secara langsung oleh WP/ Kuasanya baik SPT kertas maupun dalam bentuk elektronik;</li> <li>b. Petugas mengecek validitas NPWP;</li> <li>c. Petugas meneliti kelengkapan dan mengecek persyaratan penyampaian Pemberitahuan Perpanjangan SPT Tahunan;</li> <li>d. Kepala KPP menerbitkan surat jawaban kepada Wajib Pajak.</li> </ol>
3	Jangka Waktu Penyelesaian	Paling lama 7 (tujuh) hari kerja setelah pengajuan diterima secara lengkap.
4	Biaya/Tarif	Tidak ada
5	Produk Pelayanan	Surat Jawaban Pemberitahuan Perpanjangan SPT Tahunan
6	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<p>Segala jenis pengaduan layanan dapat disampaikan melalui:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Telepon : 1500200</li> <li>b. Faksimile : (021) 5251245</li> <li>c. Email : <a href="mailto:pengaduan@pajak.go.id">pengaduan@pajak.go.id</a></li> <li>d. Twitter : @kring_pajak</li> <li>e. Website : <a href="http://pengaduan.pajak.go.id">pengaduan.pajak.go.id</a></li> <li>f. Chat pajak : <a href="http://www.pajak.go.id">www.pajak.go.id</a></li> <li>g. Surat atau datang langsung ke Direktorat P2Humas atau unit kerja lainnya.</li> </ol>

B	Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (manufacturing)	
1	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Peraturan Pemerintah Nomor 69 Tahun 2015 tentang Impor dan Penyerahan Alat Angkutan Tertentu dan Penyerahan Jasa Kena Pajak Terkait Alat Angkutan Tertentu yang Tidak Dipungut Pajak Pertambahan Nilai;</li> <li>b. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 193/PMK.03/2015 tentang Tata Cara Pemberian Fasilitas Tidak Dipungut Pajak Pertambahan Nilai Atas Impor dan/atau Penyerahan Alat Angkutan Tertentu dan Penyerahan Jasa Kena Pajak Terkait Alat Angkutan Tertentu</li> </ul>
2	Sarana, Prasarana, dan/atau fasilitas	Alat tulis kantor, komputer, printer, aplikasi tpt-lokal, meja, kursi, ruang tunggu, toilet umum, halaman parkir, ruang laktasi, ruang bermain anak, wastafel, termometer, charging station, coffee corner
3	Kompetensi Pelaksana	Menguasai dasar-dasar perpajakan (KUP, PPh, PPN) dan memiliki keterampilan berkomunikasi yang baik ( <i>communication skill</i> )
4	Pengawasan Internal	Pengawasan harian oleh Koordinator Harian dan Kepala Seksi Pelayanan, serta melalui Uraian Penelitian yang ditandatangani oleh Kepala Seksi Pelayanan serta Kepala KPP.
5	Jumlah Pelaksana	5 (lima) orang
6	Jaminan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. KPP memberikan pelayanan dengan berpedoman pada Peraturan Menteri Keuangan Nomor 193/PMK.03/2015 yang telah dipublikasikan oleh Direktorat Jenderal Pajak</li> <li>b. KPP telah mempublikasikan Maklumat Pelayanan yang berisi komitmen untuk memberikan pelayanan sesuai ketentuan.</li> <li>c. KPP berpedoman pada Visi Pelayanan KPP Pratama Kubu Raya, yaitu Cepat, Tepat, Pasti.</li> <li>d. KPP berpedoman pada Motto KPP Pratama Kubu Raya, yaitu SAKTI (Sigap, Amanah, Kreatif, Tulus, dan</li> </ul>
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Dokumen Wajib Pajak disimpan dalam ruang berkas yang aman</li> <li>b. Data Wajib Pajak terjamin kerahasiaannya</li> <li>c. Tersedia APAR di TPT</li> <li>d. Terdapat kamera CCTV yang memonitor keamanan pelayanan di TPT</li> </ul>
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Hasil Survei Kepuasan Masyarakat, Dialog Kinerja Individu (DKI)

STANDAR PELAYANAN PERMOHONAN 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

No.	Komponen	Keterangan
A	Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan (services delivery)	
1	Persyaratan	<p>Dokumen persyaratan:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Surat permohonan dan daftar bukti pembayaran/penyetoran PPh</li> <li>b. Surat kuasa dan fotokopi KTP yang diberi kuasa dalam hal permohonan dikuasakan (opsional)</li> <li>c. Surat pernyataan tidak wajib menggunakan NPWP (opsional)</li> </ol> <p>Dalam hal pengalihan hak atas tanah dan/atau bangunan dilakukan kepada Special Purpose Company atau Kontrak Investasi Kolektif dalam skema Kontrak Investasi Kolektif tertentu, juga harus dilengkapi dengan dokumen:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Fotokopi pemberitahuan efektifnya pernyataan pendaftaran DIRE berbentuk KIK yang diterbitkan dan telah dilegalisasi oleh OJK (opsional)</li> <li>b. Keterangan dari OJK bahwa Wajib Pajak yang mengalihkan Real Estat bertransaksi dengan Special Purpose Company atau KIK dalam skema KIK tertentu (opsional)</li> <li>c. Surat pernyataan bermeterai yang menyatakan bahwa Wajib Pajak melakukan pengalihan Real Estat kepada Special Purpose Company atau KIK dalam skema KIK tertentu (opsional)</li> </ol> <p>Dokumen/kondisi pendukung untuk meneliti kesesuaian data penelitian formal:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Fotokopi SPPT PBB</li> <li>b. Fotokopi SSPD BPHTB</li> <li>c. SSP PPh asli dan fotokopi SSP PPh</li> <li>d. Bukti PBK asli dan fotokopi bukti PBK (jika terjadi pemindahbukuan)</li> <li>e. Fotokopi KTP penjual dan KTP pembeli</li> <li>f. Telah menyampaikan SPT Tahunan PPh 5 (lima) tahun pajak terakhir atau sejak terdaftar jika belum terdaftar selama 5 (lima) tahun pajak</li> <li>g. Bebas tunggakan</li> <li>h. Dokumen/kondisi lainnya jika diperlukan</li> </ol>
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<p>Penyampaian permohonan secara langsung:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Wajib Pajak atau Kuasanya mendatangi langsung Tempat Pelayanan Terpadu (TPT) di Kantor Pelayanan Pajak dan mengambil nomor antrian.</li> <li>b. Wajib Pajak dipanggil ke loket melalui antrian.</li> <li>c. Wajib Pajak menyampaikan seluruh dokumen persyaratan dan dokumen pendukung.</li> </ol>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>d. Petugas TPT meneliti seluruh dokumen yang diserahkan oleh Wajib Pajak. Apabila tidak lengkap atau tidak sesuai, seluruh dokumen dikembalikan kepada Wajib Pajak.</li> <li>e. Apabila seluruh dokumen telah sesuai dan lengkap, petugas menerbitkan LPAD dan BPS. Wajib Pajak menerima BPS dari petugas TPT untuk mengambil hasil permohonan.</li> <li>f. Petugas meneliti kebenaran formal pemenuhan kewajiban penyetoran PPh atas pengalihan hak atas tanah dan/atau bangunan atau perubahan perjanjian pengikatan jual beli atas tanah dan/atau bangunan.</li> <li>g. Wajib Pajak mendatangi kembali KPP untuk mengambil hasil permohonan.</li> <li>h. Proses selesai.</li> </ul> <p>Penyampaian permohonan melalui pos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Wajib Pajak atau Kuasanya mengirimkan seluruh dokumen persyaratan dan dokumen pendukung ke Kantor Pelayanan Pajak.</li> <li>b. Petugas menerima seluruh dokumen tersebut serta menerbitkan BPS dan LPAD.</li> <li>c. Petugas meneliti kebenaran formal pemenuhan kewajiban penyetoran PPh atas pengalihan hak atas tanah dan/atau bangunan atau perubahan perjanjian pengikatan jual beli atas tanah dan/atau bangunan.</li> <li>d. Wajib Pajak mendatangi kembali KPP untuk mengambil hasil permohonan menggunakan resi pengiriman.</li> <li>e. Proses selesai.</li> </ul>
3	Jangka Waktu Penyelesaian	Paling lama 3 (tiga) hari kerja sejak tanggal surat permohonan diterima lengkap
4	Biaya/Tarif	Tidak ada
5	Produk Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Surat Keterangan Penelitian Formal Bukti Pemenuhan Kewajiban Penyetoran Pajak Penghasilan</li> <li>b. Surat Pemberitahuan Formulir Penelitian Bukti Pemenuhan Kewajiban Penyetoran PPh Tidak Lengkap dan/atau Tidak Sesuai</li> </ul>
6	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<p>Segala jenis pengaduan layanan dapat disampaikan melalui:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Telepon : 1500200</li> <li>b. Faksimile : (021) 5251245</li> <li>c. Email : <a href="mailto:pengaduan@pajak.go.id">pengaduan@pajak.go.id</a></li> <li>d. Twitter : @kring_pajak</li> <li>e. Website : <a href="http://pengaduan.pajak.go.id">pengaduan.pajak.go.id</a></li> <li>f. Chat pajak : <a href="http://www.pajak.go.id">www.pajak.go.id</a></li> <li>g. Surat atau datang langsung ke Direktorat P2Humas atau unit kerja lainnya</li> </ul>
B	Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (manufacturing)	
1	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. 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</li> </ul>

		<p>Tanah dan/atau Bangunan beserta Perubahannya;</p> <p>b. 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;</p> <p>c. Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 37/PMK.03/2017 tentang Tata Cara Pembayaran dan Pelaporan Pajak Penghasilan atas Penghasilan dari Pengalihan Real Estat dalam Skema Kontrak Investasi Kolektif Tertentu;</p> <p>d. Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-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 s.t.d.t.d Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-21/PJ/2019 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-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</p>
2	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	Alat tulis kantor, komputer, printer, alat komunikasi, aplikasi tpt-sidjpnine, aplikasi appportal, aplikasi sidjp:7777, aplikasi administrasi-sidjpnine, meja, kursi, ruang tunggu, toilet umum, halaman parkir, ruang laktasi, ruang bermain anak, wastafel, termometer, charging station, coffee corner, mesin antrian
3	Kompetensi Pelaksana	Menguasai dasar-dasar perpajakan (KUP, PPh, PPN) dan memiliki keterampilan berkomunikasi yang baik (communication skill)
4	Pengawasan Internal	Pengawasan harian oleh Koordinator Harian TPT dan Kepala Seksi Pelayanan
5	Jumlah Pelaksana	2 (dua) orang
6	Jaminan Pelayanan	<p>a. KPP memberikan pelayanan dengan berpedoman pada SOP Prosedur Penyelesaian Penelitian Formal Bukti Pemenuhan Kewajiban Penyetoran Pajak Penghasilan atas Penghasilan dari Pengalihan Hak, dan Perubahan Perjanjian Pengikatan Jual Beli atas Tanah dan/atau Bangunan di Kantor Pelayanan Pajak yang telah dipublikasikan oleh Direktorat Jenderal Pajak.</p> <p>b. KPP telah mempublikasikan Maklumat Pelayanan yang berisi komitmen untuk memberikan pelayanan sesuai ketentuan.</p> <p>c. KPP berpedoman pada Janji Layanan KPP Pratama Kubu Raya, yaitu Cepat tanggap dan tuntas melayani Wajib Pajak, Memberikan pelayanan dengan mengedepankan integritas dan profesionalisme, Melakukan inovasi untuk pelayanan yang lebih baik, Memberikan pelayanan secara tulus sepenuh hati dengan 5S, Memberikan informasi perpajakan dengan jelas dan benar.</p>

		d. KPP berpedoman pada Motto KPP Pratama Kubu Raya, yaitu SAKTI (Sigap, Amanah, Kreatif, Tulus, dan Informatif)
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Dokumen Wajib Pajak disimpan dalam ruang berkas yang aman</li> <li>b. Data Wajib Pajak terjamin kerahasiaannya</li> <li>c. Tersedia APAR di TPT</li> <li>d. Terdapat kamera CCTV yang memonitor keamanan pelayanan di TPT</li> </ul>
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Hasil Survei Kepuasan Masyarakat, Dialog Kinerja Individu (DKI)

STANDAR PELAYANAN PERMOHONAN PEMBATALAN 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

No.	Komponen	Keterangan
A	Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan (services delivery)	
1	Persyaratan	<p>Dokumen persyaratan:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Surat permohonan pembatalan surat keterangan penelitian formal bukti pemenuhan kewajiban penysetoran pajak penghasilan</li> <li>b. Asli surat keterangan penelitian formal bukti</li> <li>c. pemenuhan kewajiban penysetoran pajak penghasilan yang telah diterbitkan sebelumnya</li> <li>d. Surat kuasa dan fotokopi KTP yang diberi kuasa dalam</li> <li>e. hal permohonan dikuasakan (opsional)</li> <li>f. Surat pernyataan bermaterai yang menyatakan bahwa benar telah terjadi pembatalan transaksi pengalihan hak atas tanah dan/atau bangunan dan/atau perubahan PPJB dan Suket belum digunakan untuk pengajuan sertifikat, akta jual beli atau perubahan PPJB, yang ditandatangani oleh pemohon, yang diketahui dan ditandatangani oleh notaris/PPAT</li> </ol> <p>Dokumen pendukung untuk meneliti kesesuaian data permohonan pembatalan:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Fotokopi SPPT PBB</li> <li>2. Fotokopi SSPD BPHTB</li> <li>3. Fotokopi SSP PPh</li> <li>4. Fotokopi bukti PBK (jika terjadi pemindahbukuan)</li> <li>5. Fotokopi KTP penjual dan KTP pembeli</li> <li>6. Dokumen lainnya jika diperlukan</li> </ol>
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<p>Penyampaian permohonan secara langsung:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Wajib Pajak atau Kuasanya mendatangi langsung Tempat Pelayanan Terpadu (TPT) di Kantor Pelayanan Pajak dan mengambil nomor antrian.</li> <li>b. Wajib Pajak dipanggil ke loket melalui antrian.</li> <li>c. Wajib Pajak menyampaikan seluruh dokumen persyaratan dan dokumen pendukung.</li> <li>d. Petugas TPT meneliti seluruh dokumen yang diserahkan oleh Wajib Pajak. Apabila tidak lengkap atau tidak sesuai, seluruh dokumen dikembalikan kepada Wajib Pajak.</li> <li>e. Apabila seluruh dokumen telah sesuai dan lengkap, petugas menerbitkan LPAD dan BPS. Wajib Pajak menerima BPS dari petugas TPT untuk mengambil hasil permohonan.</li> </ol> <p>Petugas meneliti dan memproses permohonan pembatalan surat keterangan penelitian formal bukti pemenuhan kewajiban penysetoran PPh atas pengalihan hak atas tanah dan/atau bangunan atau perubahan perjanjian pengikatan jual beli atas tanah dan/atau bangunan.</p>



		<ul style="list-style-type: none"> <li>f. Wajib Pajak mendatangi kembali KPP untuk mengambil hasil permohonan.</li> <li>g. Proses selesai.</li> </ul> <p>Penyampaian permohonan melalui pos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Wajib Pajak atau Kuasanya mengirimkan seluruh dokumen persyaratan dan dokumen pendukung ke Kantor Pelayanan Pajak.</li> <li>b. Petugas menerima seluruh dokumen tersebut serta menerbitkan BPS dan LPAD.</li> <li>c. Petugas meneliti dan memproses permohonan pembatalan 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.</li> <li>d. Wajib Pajak mendatangi kembali KPP untuk mengambil hasil permohonan menggunakan resi pengiriman.</li> <li>e. Proses selesai.</li> </ul>
3	Jangka Waktu Penyelesaian	Paling lama 3 (tiga) hari kerja sejak tanggal surat permohonan diterima lengkap
4	Biaya/Tarif	Tidak ada
5	Produk Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Surat Keterangan Pembatalan Suket</li> <li>b. Surat Penolakan Pembatalan Suket</li> </ul>
6	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<p>Segala jenis pengaduan layanan dapat disampaikan melalui:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Telepon : 1500200</li> <li>b. Faksimile : (021) 5251245</li> <li>c. Email : <a href="mailto:pengaduan@pajak.go.id">pengaduan@pajak.go.id</a></li> <li>d. Twitter : @kring_pajak</li> <li>e. Website : <a href="http://pengaduan.pajak.go.id">pengaduan.pajak.go.id</a></li> <li>f. Chat pajak : <a href="http://www.pajak.go.id">www.pajak.go.id</a></li> <li>g. Surat atau datang langsung ke Direktorat P2Humas atau unit kerja lainnya</li> </ul>
B	Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (manufacturing)	
1	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. 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;</li> <li>b. 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>c. Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor</li> </ul>

		<p>37/PMK.03/2017 tentang Tata Cara Pembayaran dan Pelaporan Pajak Penghasilan atas Penghasilan dari Pengalihan Real Estat dalam Skema Kontrak Investasi Kolektif Tertentu;</p> <p>d. Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-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 s.t.d.t.d Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-21/PJ/2019 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-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</p>
2	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	Alat tulis kantor, komputer, printer, alat komunikasi, aplikasi tpt-sidjpnine, aplikasi appportal, aplikasi sidjp:7777, aplikasi administrasi-sidjpnine, meja, kursi, ruang tunggu, toilet umum, halaman parkir, ruang laktasi, ruang bermain anak, wastafel, termometer, charging station, coffee corner, mesin antrian
3	Kompetensi Pelaksana	Menguasai dasar-dasar perpajakan (KUP, PPh, PPN) dan memiliki keterampilan berkomunikasi yang baik (communication skill)
4	Pengawasan Internal	Pengawasan harian oleh Koordinator Harian TPT dan Kepala Seksi Pelayanan
5	Jumlah Pelaksana	2 (dua) orang
6	Jaminan Pelayanan	<p>a. KPP memberikan pelayanan dengan berpedoman pada SOP Prosedur Penyelesaian Permohonan Pembatalan Surat Keterangan Penelitian Formal Bukti Pemenuhan Kewajiban Penyetoran Pajak Penghasilan atas Penghasilan dari Pengalihan Hak, dan Perubahan Perjanjian Pengikatan Jual Beli atas Tanah dan/atau Bangunan di Kantor Pelayanan Pajak yang telah dipublikasikan oleh Direktorat Jenderal Pajak.</p> <p>b. KPP telah mempublikasikan Maklumat Pelayanan yang berisi komitmen untuk memberikan pelayanan sesuai ketentuan.</p> <p>c. KPP berpedoman pada Janji Layanan KPP Pratama Kubu Raya, yaitu Cepat tanggap dan tuntas melayani Wajib Pajak, Memberikan pelayanan dengan mengedepankan integritas dan profesionalisme, Melakukan inovasi untuk pelayanan yang lebih baik, Memberikan pelayanan secara tulus sepenuh hati dengan 5S, Memberikan informasi perpajakan dengan jelas dan benar.</p> <p>d. KPP berpedoman pada Motto KPP Pratama Kubu Raya, yaitu SAKTI (Sigap, Amanah, Kreatif, Tulus, dan Informatif)</p>
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<p>a. Dokumen Wajib Pajak disimpan dalam ruang berkas yang aman</p> <p>b. Data Wajib Pajak terjamin kerahasiaannya</p> <p>c. Tersedia APAR di TPT</p>

		d. Terdapat kamera CCTV yang memonitor keamanan pelayanan di TPT
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Hasil Survei Kepuasan Masyarakat, Dialog Kinerja Individu (DKI)

STANDAR PELAYANAN PENGEMBALIAN KELEBIHAN PEMBAYARAN PAJAK YANG SEHARUSNYA TIDAK TERUTANG ATAS KESALAHAN PEMOTONGAN ATAU PEMUNGUTAN PPh, PPN, ATAU PPNBM

No	Komponen	Keterangan
A	Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan (services delivery)	
1	Persyaratan	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Surat permohonan;</li> <li>b. Asli bukti pemotongan atau pemungutan pajak, atau faktur pajak, atau dokumen lain yang dipersamakan dengan faktur pajak;</li> <li>c. Penghitungan pajak yang seharusnya tidak terutang; dan</li> <li>d. Alasan permohonan pengembalian atas kelebihan pembayaran pajak yang seharusnya tidak terutang.</li> </ul>
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<p>Pihak Yang Mengajukan Permohonan :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. 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>b. 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>c. 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> </ul> <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 lambat 3 bulan sejak permohonan diterima secara lengkap
4	Biaya/Tarif	Tidak ada
5	Produk Pelayanan	Salinan Surat Keterangan Bebas (SKB) PPh Pasal 21/22/23 yang telah dilegalisasi
6	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<p>Segala jenis pengaduan layanan dapat disampaikan melalui:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Telepon : 1500200</li> <li>b. Faksimile : (021) 5251245</li> <li>c. Email : <a href="mailto:pengaduan@pajak.go.id">pengaduan@pajak.go.id</a></li> <li>d. Twitter : @kring_pajak</li> <li>e. Website : <a href="http://pengaduan.pajak.go.id">pengaduan.pajak.go.id</a></li> <li>f. Chat pajak : <a href="http://www.pajak.go.id">www.pajak.go.id</a></li> <li>b. Surat atau datang langsung ke Direktorat P2Humas atau unit kerja lainnya</li> </ul>

B	Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (manufacturing)	
1	Dasar Hukum	Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-32/PJ/2013 tentang Tata Cara Pembebasan dari Pemotongan dan/atau Pemungutan Pajak Penghasilan bagi Wajib Pajak yang Dikenai Pajak Penghasilan Berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 46 Tahun 2013 tentang Pajak Penghasilan atas Penghasilan dari Usaha yang Diterima atau Diperoleh Wajib Pajak yang Memiliki Peredaran Bruto Tertentu.
2	Sarana, Prasarana, dan/atau	Alat tulis kantor, komputer, printer, meja, kursi, ruang tunggu, toilet umum, halaman parkir.
3	Kompetensi Pelaksana	Menguasai dasar-dasar perpajakan (KUP, PPh, PPN) dan memiliki keterampilan berkomunikasi yang baik (communication skill).
4	Pengawasan Internal	Pengawasan harian oleh Koordinator Harian dan Kepala Seksi Pelayanan, serta Kepala Subb Bagian Umum dan Kepatuhan Internal.
5	Jumlah Pelaksana	2 (dua) orang
6	Jaminan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. KPP memberikan pelayanan dengan berpedoman pada SOP Legalisasi Dokumen Wajib Pajak di Kantor Pelayanan Pajak yang telah dipublikasikan oleh Direktorat Jenderal Pajak.</li> <li>b. KPP telah mempublikasikan Maklumat Pelayanan yang berisi komitmen untuk memberikan pelayanan sesuai ketentuan.</li> <li>c. KPP berpedoman pada Visi Pelayanan KPP Pratama Kubu Raya, yaitu Cepat, Tepat, Pasti.</li> <li>d. KPP berpedoman pada Motto KPP Pratama Kubu Raya,</li> </ul>
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Dokumen Wajib Pajak disimpan dalam ruang berkas yang aman</li> <li>b. Data Wajib Pajak terjamin kerahasiaannya</li> <li>c. Tersedia APAR di TPT</li> <li>b. Terdapat kamera CCTV yang memonitor keamanan pelayanan di TPT</li> </ul>
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Hasil Survei Kepuasan Masyarakat, Dialog Kinerja Individu (DKI)

STANDAR PELAYANAN PERMOHONAN PENGURANGAN ATAU PENGHAPUSAN SANKSI ADMINISTRASI (PASAL 36 AYAT 1A UU KUP)

No	Komponen	Keterangan
A	Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan (services delivery)	
1	Persyaratan	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Diajukan secara tertulis dalam bahasa Indonesia;</li> <li>b. Mengemukakan jumlah pajak yang terutang atau jumlah pajak yang dipotong atau dipungut atau jumlah rugi menurut penghitungan Wajib Pajak dengan disertai alasan-alasan yang menjadi dasar penghitungan;</li> <li>c. 1 (satu) permohonan diajukan hanya untuk 1 (satu) surat ketetapan pajak, untuk 1 (satu) pemotongan pajak, atau untuk 1 (satu) pemungutan pajak;</li> <li>d. 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> </ul>
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Wajib Pajak datang langsung ke Tempat Pelayanan Terpadu (TPT) Kantor Pelayanan Pajak (KPP) terdaftar.</li> <li>b. Menemui petugas helpdesk untuk meminta checklist permohonan pengurangan atau penghapusan sanksi administrasi. Dalam hal permohonan belum lengkap, petugas helpdesk mengembalikan berkas permohonan Wajib Pajak dan menginformasikan apa saja yang masih harus dilengkapi.</li> <li>c. Jika sudah dinyatakan lengkap dan mendapat checklist dari petugas helpdesk, Wajib Pajak mengambil nomor antrian.</li> <li>d. Wajib Pajak dipanggil ke loket melalui antrian.</li> <li>e. Wajib Pajak mendatangi Locket TPT dan menyerahkan berkas permohonan beserta checklist.</li> <li>f. Petugas TPT mengecek kelengkapan dokumen.</li> <li>g. Wajib Pajak mendapatkan Bukti Penerimaan Surat (BPS) dari petugas TPT.</li> <li>h. Wajib Pajak menunggu keputusan penyelesaian permohonan dari Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak.</li> <li>i. Proses Selesai.</li> </ul>
3	Jangka Waktu Penyelesaian	Paling lama 6 (enam) bulan sejak Pemberitahuan permohonan diterima lengkap.
4	Biaya/Tarif	Tidak ada
5	Produk Pelayanan	Surat Keputusan Penghapusan Sanksi Administrasi
6	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<p>Segala jenis pengaduan layanan dapat disampaikan melalui:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Telepon : 1500200</li> <li>b. Faksimile : (021) 5251245</li> <li>c. Email : <a href="mailto:pengaduan@pajak.go.id">pengaduan@pajak.go.id</a></li> <li>d. Twitter : @kring_pajak</li> <li>e. Website : <a href="http://pengaduan.pajak.go.id">pengaduan.pajak.go.id</a></li> </ul>

		<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 P2Humas atau unit kerja lainnya</p>
B	Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (manufacturing)	
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	Alat tulis kantor, komputer, printer, meja, kursi, ruang tunggu, toilet umum, halaman parkir.
3	Kompetensi Pelaksana	Menguasai dasar-dasar perpajakan (KUP, PPh, PPN) dan memiliki keterampilan berkomunikasi yang baik (communication skill).
4	Pengawasan Internal	Pengawasan harian oleh Koordinator Harian dan Kepala Seksi Pelayanan
5	Jumlah Pelaksana	3 (tiga) orang
6	Jaminan Pelayanan	<p>a. KPP memberikan pelayanan dengan berpedoman pada Peraturan Menteri Keuangan Nomor 8/PMK.03/2013 yang telah dipublikasikan oleh Direktorat Jenderal Pajak.</p> <p>b. KPP telah mempublikasikan Maklumat Pelayanan yang berisi komitmen untuk memberikan pelayanan sesuai ketentuan.</p> <p>c. KPP berpedoman pada Janji Layanan KPP Pratama Kubu Raya, yaitu Cepat tanggap dan tuntas melayani Wajib Pajak, Memberikan pelayanan dengan mengedepankan integritas dan profesionalisme, Melakukan inovasi untuk pelayanan yang lebih baik, Memberikan pelayanan secara tulus sepenuh hati dengan 5S, Memberikan informasi perpajakan dengan jelas dan benar.</p> <p>d. KPP berpedoman pada Motto KPP Pratama Kubu Raya, yaitu SAKTI (Sigap, Amanah, Kreatif, Tulus, dan Informatif)</p>
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<p>a. Dokumen Wajib Pajak disimpan dalam ruang berkas yang aman</p> <p>b. Data Wajib Pajak terjamin kerahasiaannya</p> <p>c. Tersedia APAR di TPT</p> <p>b. Terdapat kamera CCTV yang memonitor keamanan pelayanan di TPT</p>
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Hasil Survei Kepuasan Masyarakat, Dialog Kinerja Individu (DKI)

STANDAR PELAYANAN PERMOHONAN PENGURANGAN ATAU PEMBATALAN SURAT KETETAPAN PAJAK YANG TIDAK BENAR (PASAL 36 AYAT 1B UU KUP)

No	Komponen	Keterangan
A	Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan (services delivery)	
1	Persyaratan	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Diajukan secara tertulis dalam bahasa Indonesia;</li> <li>b. Mengemukakan jumlah pajak yang terutang atau jumlah pajak yang dipotong atau dipungut atau jumlah rugi menurut penghitungan Wajib Pajak dengan disertai alasan-alasan yang menjadi dasar penghitungan;</li> <li>c. 1 (satu) permohonan diajukan hanya untuk 1 (satu) surat ketetapan pajak, untuk 1 (satu) pemotongan pajak, atau untuk 1 (satu) pemungutan pajak;</li> <li>d. 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> </ul>
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Wajib Pajak datang langsung ke Tempat Pelayanan Terpadu (TPT) Kantor Pelayanan Pajak (KPP) terdaftar.</li> <li>b. Wajib Pajak mengambil nomor antrian.</li> <li>c. Wajib Pajak dipanggil ke loket melalui antrian.</li> <li>d. Wajib Pajak mendatangi Loket TPT dan menyerahkan berkas permohonan beserta checklist.</li> <li>e. Petugas TPT mengecek kelengkapan dokumen.</li> <li>f. Wajib Pajak mendapatkan Bukti Penerimaan Surat (BPS) dari petugas TPT.</li> <li>g. Wajib Pajak menunggu keputusan penyelesaian permohonan dari Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak.</li> <li>h. Proses Selesai.</li> </ul>
3	Jangka Waktu Penyelesaian	Paling lama 6 (enam) bulan sejak Pemberitahuan permohonan diterima lengkap.
4	Biaya/Tarif	Tidak ada
5	Produk Pelayanan	Surat Keputusan Pengurangan atau Pembatalan Surat Ketetapan Pajak yang tidak benar
6	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<p>Segala jenis pengaduan layanan dapat disampaikan melalui:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Telepon : 1500200</li> <li>b. Faksimile : (021) 5251245</li> <li>c. Email : <a href="mailto:pengaduan@pajak.go.id">pengaduan@pajak.go.id</a></li> <li>d. Twitter : @kring_pajak</li> <li>e. Website : <a href="http://pengaduan.pajak.go.id">pengaduan.pajak.go.id</a></li> <li>f. Chat pajak : <a href="http://www.pajak.go.id">www.pajak.go.id</a></li> <li>g. Surat atau datang langsung ke Direktorat P2Humas atau unit kerja lainnya</li> </ul>



B	Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (manufacturing)	
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	Alat tulis kantor, komputer, printer, meja, kursi, ruang tunggu, toilet umum, halaman parkir.
3	Kompetensi Pelaksana	Menguasai dasar-dasar perpajakan (KUP, PPh, PPN) dan memiliki keterampilan berkomunikasi yang baik (communication skill).
4	Pengawasan Internal	Pengawasan harian oleh Koordinator Harian dan Kepala Seksi Pelayanan
5	Jumlah Pelaksana	3 (tiga) orang
6	Jaminan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. KPP memberikan pelayanan dengan berpedoman pada Peraturan Menteri Keuangan Nomor 8/PMK.03/2013 yang telah dipublikasikan oleh Direktorat Jenderal Pajak.</li> <li>b. KPP telah mempublikasikan Maklumat Pelayanan yang berisi komitmen untuk memberikan pelayanan sesuai ketentuan.</li> <li>c. KPP berpedoman pada Janji Layanan KPP Pratama Kubu Raya, yaitu Cepat tanggap dan tuntas melayani Wajib Pajak, Memberikan pelayanan dengan mengedepankan integritas dan profesionalisme, Melakukan inovasi untuk pelayanan yang lebih baik, Memberikan pelayanan secara tulus sepenuh hati dengan 5S, Memberikan informasi perpajakan dengan jelas dan benar.</li> <li>d. KPP berpedoman pada Motto KPP Pratama Kubu Raya, yaitu SAKTI (Sigap, Amanah, Kreatif, Tulus, dan Informatif)</li> </ul>
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Dokumen Wajib Pajak disimpan dalam ruang berkas yang aman</li> <li>b. Data Wajib Pajak terjamin kerahasiaannya</li> <li>c. Tersedia APAR di TPT</li> <li>d. Terdapat kamera CCTV yang memonitor keamanan pelayanan di TPT</li> </ul>
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Hasil Survei Kepuasan Masyarakat, Dialog Kinerja Individu (DKI)

STANDAR PELAYANAN PERMOHONAN PENGURANGAN ATAU PEMBATALAN SURAT TAGIHAN PAJAK YANG TIDAK BENAR (PASAL 36 AYAT 1C UU KUP)

No	Komponen	Keterangan
A	Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan (services delivery)	
1	Persyaratan	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Diajukan secara tertulis dalam bahasa Indonesia;</li> <li>b. Mengemukakan jumlah pajak yang terutang atau jumlah pajak yang dipotong atau dipungut atau jumlah rugi menurut penghitungan Wajib Pajak dengan disertai alasan-alasan yang menjadi dasar penghitungan;</li> <li>c. 1 (satu) permohonan diajukan hanya untuk 1 (satu) surat ketetapan pajak, untuk 1 (satu) pemotongan pajak, atau untuk 1 (satu) pemungutan pajak;</li> <li>d. 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> </ul>
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Wajib Pajak datang langsung ke Tempat Pelayanan Terpadu (TPT) Kantor Pelayanan Pajak (KPP) terdaftar.</li> <li>b. Menemui petugas helpdesk untuk meminta checklist permohonan pengurangan atau penghapusan sanksi administrasi. Dalam hal permohonan belum lengkap, petugas helpdesk mengembalikan berkas permohonan Wajib Pajak dan menginformasikan apa saja yang masih harus dilengkapi.</li> <li>c. Jika sudah dinyatakan lengkap dan mendapat checklist dari petugas helpdesk, Wajib Pajak mengambil nomor antrian.</li> <li>d. Wajib Pajak dipanggil ke loket melalui antrian.</li> <li>e. Wajib Pajak mendatangi Loket TPT dan menyerahkan berkas permohonan beserta checklist.</li> <li>f. Petugas TPT mengecek kelengkapan dokumen.</li> <li>g. Wajib Pajak mendapatkan Bukti Penerimaan Surat (BPS) dari petugas TPT.</li> <li>h. Wajib Pajak menunggu keputusan penyelesaian permohonan dari Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak.</li> <li>i. Proses Selesai.</li> </ul>
3	Jangka Waktu Penyelesaian	Paling lama 6 (enam) bulan sejak Pemberitahuan permohonan diterima lengkap.
4	Biaya/Tarif	Tidak ada
5	Produk Pelayanan	Surat Keputusan Pengurangan atau Pembatalan Surat Tagihan Pajak yang tidak benar
6	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<p>Segala jenis pengaduan layanan dapat disampaikan melalui:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Telepon : 1500200</li> <li>b. Faksimile : (021) 5251245</li> <li>c. Email : <a href="mailto:pengaduan@pajak.go.id">pengaduan@pajak.go.id</a></li> <li>d. Twitter : @kring_pajak</li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>e. Website : <a href="http://pengaduan.pajak.go.id">pengaduan.pajak.go.id</a></li> <li>f. Chat pajak : <a href="http://www.pajak.go.id">www.pajak.go.id</a></li> <li>g. Surat atau datang langsung ke Direktorat P2Humas atau unit kerja lainnya</li> </ul>
B	Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (manufacturing)	
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	Alat tulis kantor, komputer, printer, meja, kursi, ruang tunggu, toilet umum, halaman parkir.
3	Kompetensi Pelaksana	Menguasai dasar-dasar perpajakan (KUP, PPh, PPN) dan memiliki keterampilan berkomunikasi yang baik (communication skill).
4	Pengawasan Internal	Pengawasan harian oleh Koordinator Harian dan Kepala Seksi Pelayanan
5	Jumlah Pelaksana	3 (tiga) orang
6	Jaminan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. KPP memberikan pelayanan dengan berpedoman pada Peraturan Menteri Keuangan Nomor 8/PMK.03/2013 yang telah dipublikasikan oleh Direktorat Jenderal Pajak.</li> <li>b. KPP telah mempublikasikan Maklumat Pelayanan yang berisi komitmen untuk memberikan pelayanan sesuai ketentuan.</li> <li>c. KPP berpedoman pada Janji Layanan KPP Pratama Kubu Raya, yaitu Cepat tanggap dan tuntas melayani Wajib Pajak, Memberikan pelayanan dengan mengedepankan integritas dan profesionalisme, Melakukan inovasi untuk pelayanan yang lebih baik, Memberikan pelayanan secara tulus sepenuh hati dengan 5S, Memberikan informasi perpajakan dengan jelas dan benar.</li> <li>d. KPP berpedoman pada Motto KPP Pratama Kubu Raya, yaitu SAKTI (Sigap, Amanah, Kreatif, Tulus, dan Informatif)</li> </ul>
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Dokumen Wajib Pajak disimpan dalam ruang berkas yang aman</li> <li>b. Data Wajib Pajak terjamin kerahasiaannya</li> <li>c. Tersedia APAR di TPT</li> <li>d. Terdapat kamera CCTV yang memonitor keamanan pelayanan di TPT</li> </ul>
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Hasil Survei Kepuasan Masyarakat, Dialog Kinerja Individu (DKI)

## STANDAR PELAYANAN PENCABUTAN PERMOHONAN KEBERATAN PASAL 36 UU KUP

No	Komponen	Keterangan
A	Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan (services delivery)	
1	Persyaratan	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Diajukan secara tertulis dalam bahasa Indonesia;</li> <li>b. Harus disampaikan ke Kantor Pelayanan Wajib Pajak tempat Wajib Pajak terdaftar;</li> <li>c. Surat pencabutan ditandatangani oleh Wajib Pajak, dan dalam hal surat pencabutan ditandatangani oleh bukan Wajib Pajak, surat pencabutan tersebut harus dilampiri dengan surat kuasa khusus sebagaimana dimaksud dalam Pasal 32 ayat (3) Undang-Undang KUP;</li> </ul>
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Wajib Pajak mendatangi langsung Tempat Pelayanan Terpadu (TPT) Kantor Pelayanan Pajak (KPP) dan mengambil nomor antrian.\Wajib Pajak dipanggil ke loket melalui antrian.</li> <li>b. Wajib Pajak mendatangi Loket TPT dan menyerahkan Surat permohonan Pencabutan Permohonan Pasal 36 UU KUP</li> <li>c. Petugas TPT mengecek kelengkapan dokumen.</li> <li>d. Dalam hal dokumen tidak lengkap, maka Petugas TPT mengembalikan surat permohonan tersebut dan menghimbau Wajib Pajak untuk melengkapinya</li> <li>e. Dalam hal berkas permohonan telah lengkap, Wajib Pajak mendapatkan LPAD dan BPS yang disampaikan oleh petugas.</li> <li>f. Wajib Pajak mendapatkan Bukti Penerimaan Surat (BPS) dari petugas TPT.</li> <li>g. Proses Selesai.</li> </ul>
3	Jangka Waktu Penyelesaian	5 (lima) hari kerja sejak pemberitahuan permohonan diterima lengkap
4	Biaya/Tarif	Tidak ada
5	Produk Pelayanan	Surat Keputusan Pembatalan Permohonan Pasal 36 UU KUP
6	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<p>Segala jenis pengaduan layanan dapat disampaikan melalui:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Telepon : 1500200</li> <li>b. Faksimile : (021) 5251245</li> <li>c. Email : <a href="mailto:pengaduan@pajak.go.id">pengaduan@pajak.go.id</a></li> <li>d. Twitter : @kring_pajak</li> <li>e. Website : <a href="http://pengaduan.pajak.go.id">pengaduan.pajak.go.id</a></li> <li>f. Chat pajak : <a href="http://www.pajak.go.id">www.pajak.go.id</a></li> <li>g. Surat atau datang langsung ke Direktorat P2Humas atau unit kerja lainnya</li> </ul>
B	Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (manufacturing)	
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	Alat tulis kantor, komputer, printer, meja, kursi, ruang tunggu, toilet umum, halaman parkir.

3	Kompetensi Pelaksana	Menguasai dasar-dasar perpajakan (KUP, PPh, PPN) dan memiliki keterampilan berkomunikasi yang baik (communication skill).
4	Pengawasan Internal	Pengawasan harian oleh Koordinator Harian dan Kepala Seksi Pelayanan
5	Jumlah Pelaksana	2 (dua) orang
6	Jaminan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. KPP memberikan pelayanan dengan berpedoman pada SOP Surat Pencabutan atas Permohonan Keberatan yang telah dipublikasikan oleh Direktorat Jenderal Pajak.</li> <li>b. KPP telah mempublikasikan Maklumat Pelayanan yang berisi komitmen untuk memberikan pelayanan sesuai ketentuan.</li> <li>c. KPP berpedoman pada Janji Layanan KPP Pratama Kubu Raya, yaitu Cepat tanggap dan tuntas melayani Wajib Pajak, Memberikan pelayanan dengan mengedepankan integritas dan profesionalisme, Melakukan inovasi untuk pelayanan yang lebih baik, Memberikan pelayanan secara tulus sepenuh hati dengan 5S, Memberikan informasi perpajakan dengan jelas dan benar.</li> <li>d. KPP berpedoman pada Motto KPP Pratama Kubu Raya, yaitu SAKTI (Sigap, Amanah, Kreatif, Tulus, dan Informatif)</li> </ul>
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Dokumen Wajib Pajak disimpan dalam ruang berkas yang aman</li> <li>b. Data Wajib Pajak terjamin kerahasiaannya</li> <li>c. Tersedia APAR di TPT</li> <li>b. Terdapat kamera CCTV yang memonitor keamanan pelayanan di TPT</li> </ul>
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Hasil Survei Kepuasan Masyarakat, Dialog Kinerja Individu (DKI)

STANDAR PELAYANAN RESTITUSI DENGAN PENGEMBALIAN PENDAHULUAN  
BAGI WP DENGAN PERSYARATAN TERTENTU (PASAL 17D KUP)

No	Komponen	Keterangan
A	Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan (services delivery)	
1	Persyaratan	Surat Pemberitahuan Lebih Bayar yang dilaporkan oleh Wajib Pajak yang memenuhi persyaratan tertentu atau surat permohonan tersendiri.
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<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>Pihak Yang Mengajukan Permohonan: Wajib Pajak yang memiliki persyaratan tertentu (pasal 170 UU KUP) meliputi:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Wajib Pajak orang pribadi yang tidak menjalankan usaha atau pekerjaan bebas yang menyampaikan SPT Tahunan Pajak Penghasilan lebih bayar restitusi;</li> <li>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>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>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>
3	Jangka Waktu Penyelesaian	Paling lama 15 (lima belas) hari kerja sejak permohonan diterima lengkap OP, 1 bulan untuk Badan dan PPN
4	Biaya/Tarif	Tidak ada
5	Produk Pelayanan	Layanan ini diberikan kepada Wajib Pajak sebelum mengajukan keberatan untuk meminta keterangan secara tertulis hal-hal yang menjadi dasar pengenaan pajak, penghitungan rugi, pemotongan atau pemungutan pajak dalam surat ketetapan pajak atau bukti pemotongan atau pemungutan. KPP memberikan data berupa Risalah Pembahasan kepada Wajib Pajak.
6	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	Segala jenis pengaduan layanan dapat disampaikan melalui: <ol style="list-style-type: none"> <li>Telepon : 1500200</li> <li>Faksimile : (021) 5251245</li> <li>Email : <a href="mailto:pengaduan@pajak.go.id">pengaduan@pajak.go.id</a></li> <li>Twitter : @kring_pajak</li> <li>Website : <a href="http://pengaduan.pajak.go.id">pengaduan.pajak.go.id</a></li> <li>Chat pajak : <a href="http://www.pajak.go.id">www.pajak.go.id</a></li> <li>Surat atau datang langsung ke Direktorat P2Humas atau unit kerja lainnya</li> </ol>
B	Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (manufacturing)	
1	Dasar Hukum	Peraturan Menteri Keuangan Nomor 202/PMK.03/2015

		tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Keuangan Nomor 9/PMK.03/2013 tentang Tata Cara Pengajuan dan Penyelesaian Keberatan.
2	Sarana, Prasarana, dan/atau	Alat tulis kantor, komputer, printer, meja, kursi, ruang tunggu, toilet umum, halaman parkir.
3	Kompetensi Pelaksana	Menguasai dasar-dasar perpajakan (KUP, PPh, PPN) dan memiliki keterampilan berkomunikasi yang baik ( <i>communication skill</i> ).
4	Pengawasan Internal	Pengawasan harian oleh Koordinator Harian dan Kepala Seksi Pelayanan
5	Jumlah Pelaksana	2 (dua) orang
6	Jaminan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. KPP telah mempublikasikan Maklumat Pelayanan yang berisi komitmen untuk memberikan pelayanan sesuai ketentuan.</li> <li>b. KPP berpedoman pada Janji Layanan KPP Pratama Kubu Raya, yaitu Cepat tanggap dan tuntas melayani Wajib Pajak, Memberikan pelayanan dengan mengedepankan integritas dan profesionalisme, Melakukan inovasi untuk pelayanan yang lebih baik, Memberikan pelayanan secara tulus sepenuh hati dengan 5S, Memberikan informasi perpajakan dengan jelas dan benar.</li> <li>c. KPP berpedoman pada Motto KPP Pratama Kubu Raya, yaitu SAKTI (Sigap, Amanah, Kreatif, Tulus, dan Informatif)</li> </ul>
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Dokumen Wajib Pajak disimpan dalam ruang berkas yang aman</li> <li>b. Data Wajib Pajak terjamin kerahasiaannya</li> <li>c. Tersedia APAR di TPT</li> <li>d. Terdapat kamera CCTV yang memonitor keamanan pelayanan di TPT</li> </ul>
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Hasil Survei Kepuasan Masyarakat, Dialog Kinerja Individu (DKI)

STANDAR PELAYANAN PERMOHONAN KEBERATAN

No	Komponen	Keterangan
A	Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan (services delivery)	
1	Persyaratan	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Diajukan secara tertulis dalam bahasa Indonesia;</li> <li>b. Mengemukakan jumlah pajak yang terutang atau jumlah pajak yang dipotong atau dipungut atau jumlah rugi menurut penghitungan Wajib Pajak dengan disertai alasan-alasan yang menjadi dasar penghitungan;</li> <li>c. 1 (satu) keberatan diajukan hanya untuk 1 (satu) surat ketetapan pajak, untuk 1 (satu) pemotongan pajak, atau untuk 1 (satu) pemungutan pajak;</li> <li>d. Wajib Pajak telah melunasi pajak yang masih harus dibayar paling sedikit sejumlah yang telah disetujui Wajib Pajak dalam pembahasan akhir hasil pemeriksaan, sebelum Surat Keberatan disampaikan;</li> <li>e. Diajukan dalam jangka waktu 3 (tiga) bulan sejak tanggal:               <ul style="list-style-type: none"> <li>1. Surat ketetapan pajak dikirim; atau</li> <li>2. Pemotongan atau pemungutan pajak oleh pihak ketiga, kecuali Wajib Pajak dapat menunjukkan bahwa jangka waktu tersebut tidak dapat dipenuhi karena keadaan di luar kekuasaan Wajib Pajak;</li> </ul> </li> <li>f. Surat Keberatan ditandatangani oleh Wajib Pajak, dan dalam hal Surat Keberatan ditandatangani oleh bukan Wajib Pajak, Surat Keberatan tersebut harus dilampiri dengan surat kuasa khusus sebagaimana dimaksud dalam Pasal 32 ayat (3) Undang-Undang KUP;</li> <li>g. Wajib Pajak tidak mengajukan permohonan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 36 Undang-Undang KUP.</li> </ul>
	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<p>Wajib Pajak menyampaikan Surat Keberatan ke KPP tempat Wajib Pajak terdaftar dan/atau tempat Pengusaha Kena Pajak dikukuhkan yang dapat dilakukan:</p> <ul 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.</li> </ul> <p>Dalam hal permohonan keberatan disampaikan secara langsung:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Wajib Pajak mendatangi langsung Tempat Pelayanan Terpadu (TPT) Kantor Pelayanan Pajak (KPP) dan mengambil nomor antrian.</li> <li>b. Wajib Pajak dipanggil ke loket melalui antrian.</li> <li>c. Wajib Pajak mendatangi Loket TPT dan menyerahkan Formulir Permohonan Keberatan.</li> <li>d. Petugas TPT mengecek kelengkapan dokumen.</li> <li>e. Dalam hal dokumen tidak lengkap, maka Wajib Pajak</li> </ul>



		<p>harus melengkapi kekurangan dokumen dan menyerahkan kembali Formulir dan menyerahkan Formulir Permohonan Keberatan kepada Wajib Pajak.</p> <p>f. Dalam hal berkas permohonan telah lengkap, Wajib Pajak mendapatkan LPAD dan BPS yang disampaikan oleh petugas.</p> <p>g. KPP mengirimkan berkas permohonan tersebut ke Kanwil DJP Kalimantan Barat.</p> <p>h. Penelitian akan dilakukan oleh Kanwil DJP Kalimantan Barat dalam waktu 12 (dua belas) bulan sejak permohonan diterima secara lengkap, akan diterbitkan Surat Keputusan Keberatan.</p> <p>i. KPP Pratama Kubu Raya akan menindaklanjuti hasil Surat Keputusan Tersebut.</p> <p>j. Proses selesai.</p>
3	Jangka Waktu Penyelesaian	Paling lama 12 (dua belas) bulan sejak Pemberitahuan permohonan diterima lengkap.
4	Biaya/Tarif	Tidak ada
5	Produk Pelayanan	Surat Keputusan Keberatan
6	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<p>Segala jenis pengaduan layanan dapat disampaikan melalui:</p> <p>a. Telepon : 1500200</p> <p>b. Faksimile : (021) 5251245</p> <p>c. Email : <a href="mailto:pengaduan@pajak.go.id">pengaduan@pajak.go.id</a></p> <p>d. Twitter : @kring_pajak</p> <p>e. Website : <a href="http://pengaduan.pajak.go.id">pengaduan.pajak.go.id</a></p> <p>f. Chat pajak : <a href="http://www.pajak.go.id">www.pajak.go.id</a></p> <p>g. Surat atau datang langsung ke Direktorat P2Humas atau unit kerja lainnya</p>
B	Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (manufacturing)	
1	Dasar Hukum	Peraturan Menteri Keuangan Nomor 202/PMK.03/2015 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Keuangan Nomor 9/PMK.03/2013 tentang Tata Cara Pengajuan dan Penyelesaian Keberatan.
2	Sarana, Prasarana, dan/atau	Alat tulis kantor, komputer, printer, meja, kursi, ruang tunggu, toilet umum, halaman parkir.
3	Kompetensi Pelaksana	Menguasai dasar-dasar perpajakan (KUP, PPh, PPN) dan memiliki keterampilan berkomunikasi yang baik (communication skill).
4	Pengawasan Internal	Pengawasan harian oleh Koordinator Harian dan Kepala Seksi Pelayanan
5	Jumlah Pelaksana	3 (tiga) orang
6	Jaminan Pelayanan	<p>a. KPP memberikan pelayanan dengan berpedoman pada SOP Permohonan Keberatan yang telah dipublikasikan oleh Direktorat Jenderal Pajak.</p> <p>b. KPP telah mempublikasikan Maklumat Pelayanan yang berisi komitmen untuk memberikan pelayanan sesuai ketentuan.</p> <p>c. KPP berpedoman pada Janji Layanan KPP Pratama Kubu Raya, yaitu Cepat tanggap dan tuntas melayani Wajib Pajak, Memberikan pelayanan dengan mengedepankan integritas dan profesionalisme, Melakukan inovasi untuk pelayanan yang lebih baik, Memberikan pelayanan secara tulus sepenuh hati dengan 5S, Memberikan informasi perpajakan dengan jelas dan benar.</p>

		d. KPP berpedoman pada Motto KPP Pratama Kubu Raya yaitu SAKTI (Sigap, Amanah, Kreatif, Tulus, dan Informatif)
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	a. Dokumen Wajib Pajak disimpan dalam ruang berkas yang aman b. Data Wajib Pajak terjamin kerahasiaannya c. Tersedia APAR di TPT d. Terdapat kamera CCTV yang memonitor keamanan pelayanan di TPT
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Hasil Survei Kepuasan Masyarakat, Dialog Kinerja Individu (DKI)

STANDAR PELAYANAN PERMOHONAN IZIN PEMBUBUHAN TANDA BEA METERAI LUNAS DENGAN MESIN TERAAN METERAI DIGITAL

No	Komponen	Keterangan
A	Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan (services delivery)	
1	Persyaratan	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Surat permohonan izin pembubuhan tanda bea meterai lunas dengan mesin teraan.</li> <li>b. Surat keterangan layak pakai dari distributor mesin teraan meterai digital.</li> <li>c. Surat pernyataan kepemilikan mesin teraan meterai digital.</li> </ul>
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Wajib Pajak mendatangi langsung Tempat Pelayanan Terpadu (TPT) Kantor Pelayanan Pajak (KPP) dan mengambil nomor antrian.</li> <li>b. Wajib Pajak dipanggil ke loket melalui antrian.</li> <li>c. Wajib Pajak menyampaikan permohonan Izin Pembubuhan Tanda Bea Meterai Lunas dengan Mesin Teraan Meterai Digital.</li> <li>d. Petugas TPT mengecek kelengkapan dokumen serta memastikan Wajib Pajak mengajukan permohonan secara langsung disampaikan ke KPP yang wilayah kerjanya meliputi tempat tinggal Wajib Pajak, tempat kedudukan Wajib Pajak, atau tempat kegiatan usaha Wajib Pajak.</li> <li>e. Dalam hal berkas permohonan belum lengkap, berkas akan dikembalikan kepada Wajib Pajak dan Wajib Pajak bisa melengkapi kekurangan berkas tersebut sesuai informasi petugas.</li> <li>f. Dalam hal berkas permohonan telah lengkap, Wajib Pajak mendapatkan BPS yang disampaikan oleh petugas.</li> <li>g. Proses Selesai</li> </ul>
3	Jangka Waktu Penyelesaian	Paling lambat 7 (tujuh) hari sejak surat permohonan izin diterima lengkap.
4	Biaya/Tarif	Tidak ada
5	Produk Pelayanan	Surat Izin Pembubuhan Tanda Bea Meterai Lunas dengan Mesin Teraan Meterai Digital
6	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<p>Segala jenis pengaduan layanan dapat disampaikan melalui:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Telepon : 1500200</li> <li>b. Faksimile : (021) 5251245</li> <li>c. Email : <a href="mailto:pengaduan@pajak.go.id">pengaduan@pajak.go.id</a></li> <li>d. Twitter : @kring_pajak</li> <li>e. Website : <a href="http://pengaduan.pajak.go.id">pengaduan.pajak.go.id</a></li> <li>f. Chat pajak : <a href="http://www.pajak.go.id">www.pajak.go.id</a></li> <li>b. Surat atau datang langsung ke Direktorat P2Humas atau unit kerja lainnya</li> </ul>
B	Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (manufacturing)	
1	Dasar Hukum	a. Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-17/PJ/2008 tentang Penggunaan Mesin Teraan Meterai Digital;

		<p>b. Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-66/PJ/2010 tentang Tata Cara Pelunasan Bea Meterai dengan Membubuhkan Tanda Bea Meterai Lunas dengan Mesin Teraan Meterai Digital.</p> <p>c. Peraturan Menteri Keuangan nomor 4/PMK.03/2021 tentang Pembayaran Bea Meterai, Ciri Umum dan Ciri Khusus Meterai Tempel, Meterai dalam Bentuk Lain, dan Penentuan Keabsahan Meterai, serta Pemeteraian Kemudian</p>
2	Sarana, Prasarana, dan/atau fasilitas	Alat tulis kantor, komputer, printer, alat komunikasi, meja, kursi, ruang tunggu, toilet umum, halaman parkir, ruang laktasi, ruang bermain anak, wastafel, termometer, charging station, coffee corner
3	Kompetensi Pelaksana	Menguasai dasar-dasar perpajakan (KUP, PPh, PPN) dan memiliki keterampilan berkomunikasi yang baik (communication skill)
4	Pengawasan Internal	Pengawasan harian oleh Koordinator Harian TPT dan Kepala Seksi Pelayanan
5	Jumlah Pelaksana	3 (tiga) orang
6	Jaminan Pelayanan	<p>a. KPP memberikan pelayanan dengan berpedoman pada SOP Tata Cara Izin Pembubuhan Tanda Bea Meterai Lunas dengan Mesin Teraan Meterai Digital yang telah dipublikasikan oleh Direktorat Jenderal Pajak.</p> <p>b. KPP telah mempublikasikan Maklumat Pelayanan yang berisi komitmen untuk memberikan pelayanan sesuai ketentuan.</p> <p>c. KPP berpedoman pada Janji Layanan KPP Pratama Kubu Raya, yaitu Cepat tanggap dan tuntas melayani Wajib Pajak, Memberikan pelayanan dengan mengedepankan integritas dan profesionalisme, Melakukan inovasi untuk pelayanan yang lebih baik, Memberikan pelayanan secara tulus sepenuh hati dengan 5S, Memberikan informasi perpajakan dengan jelas dan benar.</p> <p>d. KPP berpedoman pada Motto KPP Pratama Kubu Raya, yaitu SAKTI (Sigap, Amanah, Kreatif, Tulus, dan Informatif)</p>
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<p>a. Dokumen Wajib Pajak disimpan dalam ruang berkas yang aman</p> <p>b. Data Wajib Pajak terjamin kerahasiaannya</p> <p>c. Tersedia APAR di TPT</p> <p>b. Terdapat kamera CCTV yang memonitor keamanan pelayanan di TPT</p>
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Hasil Survei Kepuasan Masyarakat, Dialog Kinerja Individu (DKI)

## STANDAR PELAYANAN PENETAPAN PENGUSAHA KENA PAJAK BERISIKO RENDAH

No	Komponen	Keterangan
A	Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan (services delivery)	
1	Persyaratan	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. PKP merupakan Perusahaan Terbuka yang paling sedikit 40% (empat puluh persen) dari keseluruhan saham disetornya diperdagangkan di bursa efek di Indonesia;</li> <li>b. PKP merupakan perusahaan yang saham mayoritasnya dimiliki secara langsung oleh Pemerintah Pusat dan/atau Pemerintah Daerah; atau</li> <li>c. Produsen selain PKP diatas, yang tidak pernah dilakukan pemeriksaan bukti permulaan dan/atau penyidikan dalam jangka waktu 24 (dua puluh empat) bulan terakhir dan memenuhi persyaratan tertentu sebagai berikut: <ul style="list-style-type: none"> <li>o Tepat waktu dalam penyampaian SPT Masa PPN selama 12 (dua belas) bulan terakhir;</li> <li>o Nilai Barang Kena Pajak yang dijual pada tahun sebelumnya paling sedikit 75% (tujuh puluh lima persen) adalah produksi sendiri;</li> <li>o Laporan Keuangan untuk 2 (dua) tahun pajak sebelumnya diaudit oleh Akuntan Publik dengan pendapat Wajar Tanpa Pengecualian atau Wajar dengan Pengecualian.</li> </ul> </li> <li>d. Surat permohonan penetapan sebagai Pengusaha Kena Pajak berisiko rendah;</li> <li>e. Keterangan dari instansi yang berwenang, yang dapat berupa Laporan Bulanan Kepemilikan Saham Emiten atau Perusahaan Publik dan Rekapitulasi, bagi Perusahaan Terbuka yang paling sedikit 40% (empat puluh persen) dari keseluruhan saham disetornya diperdagangkan di bursa efek di Indonesia;</li> <li>f. Keterangan dari instansi yang berwenang, yang dapat berupa Akta Pendirian dan perubahannya, bagi perusahaan yang saham mayoritasnya dimiliki secara langsung oleh Pemerintah Pusat dan/ atau Pemerintah Daerah; atau</li> <li>g. Surat pernyataan bahwa nilai Barang Kena Pajak yang dijual pada tahun sebelumnya paling sedikit 75% (tujuh puluh lima persen) adalah produksi sendiri dan Laporan Keuangan untuk 2 (dua) tahun pajak sebelumnya yang diaudit oleh Akuntan Publik dengan pendapat Wajar Tanpa Pengecualian atau Wajar dengan Pengecualian, bagi produsen selain Perusahaan Terbuka dan BUMN/BUMD.</li> </ul>
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Wajib Pajak mendatangi langsung Tempat Pelayanan Terpadu (TPT) Kantor Pelayanan Pajak (KPP) dan mengambil nomor antrian.</li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>b. Wajib Pajak dipanggil ke loket melalui antrian.</li> <li>c. Wajib Pajak menyampaikan permohonan Penetapan Pengusaha Kena Pajak Beresiko Rendah.</li> <li>d. Petugas TPT mengecek kelengkapan dokumen serta memastikan Wajib Pajak mengajukan permohonan secara langsung disampaikan ke KPP yang wilayah kerjanya meliputi tempat tinggal Wajib Pajak, tempat kedudukan Wajib Pajak, atau tempat kegiatan usaha Wajib Pajak.</li> <li>e. Dalam hal berkas permohonan belum lengkap, berkas akan 264 dikembalikan kepada Wajib Pajak dan Wajib Pajak bisa melengkapi kekurangan berkas tersebut sesuai informasi petugas.</li> <li>f. Dalam hal berkas permohonan telah lengkap, Wajib Pajak mendapatkan BPS yang disampaikan oleh petugas.</li> <li>g. Proses Selesai</li> </ul>
3	Jangka Waktu Penyelesaian	Paling lambat 15 (lima belas) hari kerja setelah tanggal diterimanya permohonan Wajib Pajak.
4	Biaya/Tarif	Tidak ada
5	Produk Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Surat Ketetapan Pengusaha Kena Pajak Beresiko Rendah</li> <li>b. Surat Pemberitahuan Penolakan Permohonan Penetapan sebagai Pengusaha Kena Pajak Beresiko Rendah</li> </ul>
6	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<p>Segala jenis pengaduan layanan dapat disampaikan melalui:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Telepon : 1500200</li> <li>b. Faksimile : (021) 5251245</li> <li>c. Email : <a href="mailto:pengaduan@pajak.go.id">pengaduan@pajak.go.id</a></li> <li>d. Twitter : @kring_pajak</li> <li>e. Website : <a href="http://pengaduan.pajak.go.id">pengaduan.pajak.go.id</a></li> <li>f. Chat pajak : <a href="http://www.pajak.go.id">www.pajak.go.id</a></li> <li>g. Surat atau datang langsung ke Direktorat P2Humas atau unit kerja lainnya</li> </ul>
B	Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (manufacturing)	
1	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Peraturan Menteri Keuangan nomor 117/PMK.03/2019 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Keuangan nomor 39/PMK.03/2018 tentang Tata Cara Pengembalian Pendahuluan Kelebihan Pembayaran Pajak.</li> <li>b. Peraturan Direktur Jenderal Pajak nomor PER-04/PJ/2021 tentang Penetapan Pengusaha Kena Pajak Beresiko Rendah dan Pelaksanaan Pengembalian Pendahuluan Kelebihan Pajak Terhadap Wajib Pajak Kriteria Tertentu, Wajib Pajak Persyaratan Tertentu, dan Pengusaha Kena Pajak Beresiko Rendah serta Special Purpose Company atau Kontrak Investasi Kolektif Sebagai Pengusaha Kena Pajak Beresiko Rendah</li> </ul>
2	Sarana, Prasarana, dan/atau	Alat tulis kantor, komputer, printer, alat komunikasi, meja, kursi, ruang tunggu, toilet umum, halaman parkir, ruang

		laktasi, ruang bermain anak, wastafel, termometer, charging station, coffee corner
3	Kompetensi Pelaksana	Menguasai dasar-dasar perpajakan (KUP, PPh, PPN) dan memiliki keterampilan berkomunikasi yang baik (communication skill)
4	Pengawasan Internal	Pengawasan harian oleh Koordinator Harian TPT dan Kepala Seksi Pelayanan
5	Jumlah Pelaksana	3 (tiga) orang
6	Jaminan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. KPP memberikan pelayanan dengan berpedoman pada SOP Tata Cara Penetapan Pengusaha Kena Pajak Beresiko Rendah yang telah dipublikasikan oleh Direktorat Jenderal Pajak.</li> <li>b. KPP telah mempublikasikan Maklumat Pelayanan yang berisi komitmen untuk memberikan pelayanan sesuai ketentuan.</li> <li>c. KPP berpedoman pada Janji Layanan KPP Pratama Kubu Raya, yaitu Cepat tanggap dan tuntas melayani Wajib Pajak, Memberikan pelayanan dengan mengedepankan integritas dan profesionalisme, Melakukan inovasi untuk pelayanan yang lebih baik, Memberikan pelayanan secara tulus sepenuh hati dengan 5S, Memberikan informasi perpajakan dengan jelas dan benar.</li> <li>d. KPP berpedoman pada Motto KPP Pratama Kubu Raya, yaitu SAKTI (Sigap, Amanah, Kreatif, Tulus, dan Informatif)</li> </ul>
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Dokumen Wajib Pajak disimpan dalam ruang berkas yang aman</li> <li>b. Data Wajib Pajak terjamin kerahasiaannya</li> <li>c. Tersedia APAR di TPT</li> <li>d. Terdapat kamera CCTV yang memonitor keamanan pelayanan di TPT</li> </ul>
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Hasil Survei Kepuasan Masyarakat, Dialog Kinerja Individu (DKI)

STANDAR PELAYANAN PERMOHONAN **PEMUSATAN TEMPAT PPN** TERUTANG

No.	Komponen	Keterangan
A	Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan (services delivery)	
1	Persyaratan	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Pemberitahuan pemusatan tempat PPN terutang</li> <li>b. Surat pernyataan penyelenggaraan administrasi terpusat</li> <li>b. Surat kuasa khusus dalam hal pemberitahuan dilakukan oleh kuasa sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan di bidang perpajakan</li> </ul>
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<p>Dalam hal permohonan disampaikan secara langsung:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Wajib Pajak atau kuasanya mendatangi langsung Tempat Pelayanan Terpadu (TPT) Kantor Pelayanan Pajak (KPP) dan mengambil nomor antrian.</li> <li>b. Wajib Pajak dipanggil ke loket melalui antrian.</li> <li>c. Wajib Pajak mendatangi Loket TPT dan menyerahkan seluruh dokumen yang disyaratkan.</li> <li>d. Petugas TPT mengecek kelengkapan dokumen.</li> <li>e. Dalam hal dokumen tidak lengkap, maka Wajib Pajak harus melengkapi kekurangan dokumen terlebih dahulu.</li> <li>f. Dalam hal berkas permohonan telah lengkap, petugas menerbitkan BPS dan LPAD. Wajib Pajak mendapatkan BPS dari petugas.</li> <li>g. Hasil permohonan akan dikirimkan langsung ke alamat wajib pajak.</li> <li>h. Proses selesai.</li> </ul> <p>Dalam hal permohonan disampaikan melalui pos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Wajib Pajak atau kuasanya mengirimkan seluruh dokumen yang disyaratkan ke KPP.</li> <li>b. Petugas mengecek kelengkapan dokumen.</li> <li>c. Petugas menerbitkan BPS dan LPAD.</li> <li>d. Hasil permohonan akan dikirimkan langsung ke alamat wajib pajak.</li> <li>e. Proses selesai.</li> </ul>
3	Jangka Waktu Penyelesaian	Paling lama 14 (empat belas) hari kerja sejak pemberitahuan diterima lengkap
4	Biaya/Tarif	Tidak ada
5	Produk Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Keputusan Pemusatan, dalam hal pemberitahuan memenuhi persyaratan</li> <li>b. Surat Pemberitahuan Belum Memenuhi Persyaratan</li> <li>c. untuk Diberikan Keputusan Pemusatan Tempat Pajak Pertambahan Nilai Terutang, dalam hal pemberitahuan tidak memenuhi persyaratan</li> <li>d. Surat pencabutan pengukuhan Pengusaha Kena Pajak pada tempat PPN Terutang yang telah dipusatkan</li> </ul>
6	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<p>Segala jenis pengaduan layanan dapat disampaikan melalui:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Telepon : 1500200</li> <li>b. Faksimile : (021) 5251245</li> <li>c. Email : <a href="mailto:pengaduan@pajak.go.id">pengaduan@pajak.go.id</a></li> </ul>



		<ul style="list-style-type: none"> <li>d. Twitter : @kring_pajak</li> <li>e. Website : <a href="http://pengaduan.pajak.go.id">pengaduan.pajak.go.id</a></li> <li>f. Chat pajak : <a href="http://www.pajak.go.id">www.pajak.go.id</a></li> <li>g. Surat atau datang langsung ke Direktorat P2Humas atau unit kerja lainnya</li> </ul>
B	Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (manufacturing)	
1	Dasar Hukum	Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-11/PJ/2020 tentang Penetapan Satu Tempat Atau Lebih Sebagai Tempat Pemusatan Pajak Pertambahan Nilai Terutang
2	Sarana, Prasarana, dan/atau fasilitas	Alat tulis kantor, komputer, printer, alat komunikasi, aplikasi e- registration, aplikasi tpt-sidjpnine, meja, kursi, ruang tunggu, toilet umum, halaman parkir, ruang laktasi, ruang bermain anak, bilik disinfektan, wastafel, termometer, charging station, coffee corner, mesin antrian
3	Kompetensi Pelaksana	Menguasai dasar-dasar perpajakan (KUP, PPh, PPN) dan memiliki keterampilan berkomunikasi yang baik (communication skill)
4	Pengawasan Internal	Pengawasan harian oleh Koordinator Harian TPT dan Kepala Seksi Pelayanan
5	Jumlah Pelaksana	2 (dua) orang
6	Jaminan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. KPP memberikan pelayanan dengan berpedoman pada SOP Prosedur Penyelesaian Permintaan Pemusatan Tempat PPN Terutang yang telah dipublikasikan oleh Direktorat Jenderal Pajak.</li> <li>b. KPP telah mempublikasikan Maklumat Pelayanan yang berisi komitmen untuk memberikan pelayanan sesuai ketentuan.</li> <li>c. KPP berpedoman pada Janji Layanan KPP Pratama Kubu Raya, yaitu Cepat tanggap dan tuntas melayani Wajib Pajak, Memberikan pelayanan dengan mengedepankan integritas dan profesionalisme, Melakukan inovasi untuk pelayanan yang lebih baik, Memberikan pelayanan secara tulus sepenuh hati dengan 5S, Memberikan informasi perpajakan dengan jelas dan benar.</li> <li>d. KPP berpedoman pada Motto KPP Pratama Kubu Raya, yaitu SAKTI (Sigap, Amanah, Kreatif, Tulus, dan Informatif)</li> </ul>
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Dokumen Wajib Pajak disimpan dalam ruang berkas yang aman</li> <li>b. Data Wajib Pajak terjamin kerahasiaannya</li> <li>c. Tersedia APAR di TPT</li> <li>d. Terdapat kamera CCTV yang memonitor keamanan pelayanan di TPT</li> </ul>
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Hasil Survei Kepuasan Masyarakat, Dialog Kinerja Individu (DKI)

STANDAR PELAYANAN RESTITUSI DENGAN PENGEMBALIAN PENDAHULUAN BAGI  
PKP BERISIKO RENDAH (PASAL 9 AYAT (4C) UU PPN

No.	Komponen	Keterangan
A	Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan (services delivery)	
1	Persyaratan	Surat Pemberitahuan Masa PPN Lebih Bayar yang dilaporkan oleh PKP Berisiko Rendah atau surat permohonan tersendiri.
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<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>Wajib Pajak memenuhi syarat sebagai Pengusaha Kena Pajak Risiko Rendah;</li> <li>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	Paling lama 1 bulan sejak pemberitahuan diterima lengkap. 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.
4	Biaya/Tarif	Tidak ada
5	Produk Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>Surat Keputusan Pengembalian Pendahuluan Kelebihan Pajak (SKPPKP);</li> <li>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:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Telepon : 1500200</li> </ol>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>b. Faksimile : (021) 5251245</li> <li>c. Email : <a href="mailto:pengaduan@pajak.go.id">pengaduan@pajak.go.id</a></li> <li>d. Twitter : @kring_pajak</li> <li>e. Website : <a href="http://pengaduan.pajak.go.id">pengaduan.pajak.go.id</a></li> <li>f. Chat pajak : <a href="http://www.pajak.go.id">www.pajak.go.id</a></li> <li>g. Surat atau datang langsung ke Direktorat P2Humas atau unit kerja lainnya</li> </ul>
B	Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (manufacturing)	
1	Dasar Hukum	Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-11/PJ/2020 tentang Penetapan Satu Tempat Atau Lebih Sebagai Tempat Pemusatan Pajak Pertambahan Nilai Terutang
2	Sarana, Prasarana, dan/atau fasilitas	Alat tulis kantor, komputer, printer, alat komunikasi, aplikasi e- registration, aplikasi tpt-sidjpnine, meja, kursi, ruang tunggu, toilet umum, halaman parkir, ruang laktasi, ruang bermain anak, bilik disinfektan, wastafel, termometer, charging station, coffee corner, mesin antrian
3	Kompetensi Pelaksana	Menguasai dasar-dasar perpajakan (KUP, PPh, PPN) dan memiliki keterampilan berkomunikasi yang baik ( <i>communication skill</i> )
4	Pengawasan Internal	Pengawasan harian oleh Koordinator Harian TPT dan Kepala Seksi Pelayanan
5	Jumlah Pelaksana	2 (dua) orang
6	Jaminan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. KPP memberikan pelayanan dengan berpedoman pada SOP Prosedur Penyelesaian Permintaan Pemusatan Tempat PPN Terutang yang telah dipublikasikan oleh Direktorat Jenderal Pajak.</li> <li>b. KPP telah mempublikasikan Maklumat Pelayanan yang berisi komitmen untuk memberikan pelayanan sesuai ketentuan.</li> <li>c. KPP berpedoman pada Janji Layanan KPP Pratama Kubu Raya, yaitu Cepat tanggap dan tuntas melayani Wajib Pajak, Memberikan pelayanan dengan mengedepankan integritas dan profesionalisme, Melakukan inovasi untuk pelayanan yang lebih baik, Memberikan pelayanan secara tulus sepenuh hati dengan 5S, Memberikan informasi perpajakan dengan jelas dan benar.</li> <li>d. KPP berpedoman pada Motto KPP Pratama Kubu Raya, yaitu SAKTI (Sigap, Amanah, Kreatif, Tulus, dan Informatif)</li> </ul>
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Dokumen Wajib Pajak disimpan dalam ruang berkas yang aman</li> <li>b. Data Wajib Pajak terjamin kerahasiaannya</li> <li>c. Tersedia APAR di TPT</li> <li>d. Terdapat kamera CCTV yang memonitor keamanan pelayanan di TPT</li> </ul>
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Hasil Survei Kepuasan Masyarakat, Dialog Kinerja Individu (DKI)

STANDAR PELAYANAN PERMOHONAN PENGANGSURAN PEMBAYARAN PAJAK

No	Komponen	Keterangan
A	Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan (services delivery)	
1	Persyaratan	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Surat permohonan pengangsuran pembayaran pajak yang mencantumkan jumlah utang pajak yang pembayarannya dimohonkan untuk diangsur, masa angsuran, dan besarnya angsuran yang telah diisi lengkap;</li> <li>b. Jaminan yang dapat berupa garansi bank, surat/dokumen bukti kepemilikan barang bergerak, penanggungutan utang oleh pihak ketiga, sertifikat tanah, atau sertifikat deposito;</li> <li>c. Fotokopi Surat Tagihan Pajak/Surat Ketetapan Pajak Kurang Bayar/Surat Ketetapan Pajak Kurang Bayar Tambahan/Surat Keputusan Keberatan/Surat Keputusan Pembetulan/Putusan Banding/Putusan Peninjauan Kembali yang dimohonkan penundaan.</li> </ul>
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Wajib Pajak mendatangi langsung Tempat Pelayanan Terpadu (TPT) Kantor Pelayanan Pajak (KPP) dan mengambil nomor antrian.</li> <li>b. Wajib Pajak dipanggil ke loket melalui antrian.</li> <li>c. Wajib Pajak mendatangi Loket TPT dan menyerahkan Formulir permohonan pengangsuran pembayaran pajak beserta dokumen yang disyaratkan.</li> <li>d. Petugas TPT mengecek kelengkapan dokumen.</li> <li>e. Dalam hal berkas permohonan belum lengkap, petugas mengembalikan berkas permohonan pengangsuran pembayaran pajak dan menginformasikan apa saja               <ul style="list-style-type: none"> <li>a. yang masih harus dilengkapi.</li> </ul> </li> <li>f. Dalam hal berkas permohonan telah lengkap, petugas TPT menerbitkan Bukti Penerimaan Surat dan disampaikan kepada Wajib Pajak.</li> <li>g. Dalam jangka waktu 7 (tujuh) hari setelah tanggal BPS, Pelaksana Seksi Penagihan mencetak Surat Keputusan Direktur Jenderal Pajak tentang Persetujuan Pengangsuran Pembayaran Pajak.</li> <li>h. Pelaksana Penagihan menyampaikan Surat Keputusan Direktur Jenderal Pajak tentang Persetujuan Pengangsuran Pembayaran Pajak kepada Wajib Pajak melalui pos dengan bukti pengiriman surat.</li> <li>i. Proses selesai.</li> </ul>
3	Jangka Waktu Penyelesaian	7 (tujuh) hari setelah tanggal diterima permohonan .
4	Biaya/Tarif	Tidak ada
5	Produk Pelayanan	Surat Keputusan Direktur Jenderal Pajak tentang Persetujuan Pengangsuran Pembayaran Pajak
6	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<p>Segala jenis pengaduan layanan dapat disampaikan melalui:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Telepon : 1500200</li> <li>b. Faksimile : (021) 5251245</li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>c. Email : <a href="mailto:pengaduan@pajak.go.id">pengaduan@pajak.go.id</a></li> <li>c. Twitter : @kring_pajak</li> <li>d. Website : <a href="http://pengaduan.pajak.go.id">pengaduan.pajak.go.id</a></li> <li>e. Chat pajak : <a href="http://www.pajak.go.id">www.pajak.go.id</a></li> <li>f. Surat atau datang langsung ke Direktorat P2Humas atau unit kerja lainnya</li> </ul>
B	Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (manufacturing)	
1	Dasar Hukum	Peraturan Menteri Keuangan Nomor 242/PMK.03/2014 tentang Tata Cara Pembayaran dan Penyetoran Pajak.
2	Sarana, Prasarana, dan/atau fasilitas	Alat tulis kantor, komputer, printer, meja, kursi, ruang tunggu, toilet umum, halaman parkir.
3	Kompetensi Pelaksana	Menguasai dasar-dasar perpajakan (KUP, PPh, PPN) dan memiliki keterampilan berkomunikasi yang baik (communication skill).
4	Pengawasan Internal	Pengawasan harian oleh Koordinator Harian dan Kepala Seksi Pelayanan
5	Jumlah Pelaksana	2 (dua) orang
6	Jaminan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. KPP memberikan pelayanan dengan berpedoman pada Peraturan Menteri Keuangan Nomor 242/PMK.03/2014 yang telah dipublikasikan oleh Direktorat Jenderal Pajak.</li> <li>b. KPP telah mempublikasikan Maklumat Pelayanan yang berisi komitmen untuk memberikan pelayanan sesuai ketentuan.</li> <li>c. KPP berpedoman pada Janji Layanan KPP Pratama Kubu Raya, yaitu Cepat tanggap dan tuntas melayani Wajib Pajak, Memberikan pelayanan dengan mengedepankan integritas dan profesionalisme, Melakukan inovasi untuk pelayanan yang lebih baik, Memberikan pelayanan secara tulus sepenuh hati dengan 5S, Memberikan informasi perpajakan dengan jelas dan benar.</li> <li>d. KPP berpedoman pada Motto KPP Pratama Kubu Raya, yaitu SAKTI (Sigap, Amanah, Kreatif, Tulus, dan Informatif)</li> </ul>
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Dokumen Wajib Pajak disimpan dalam ruang berkas yang aman</li> <li>b. Data Wajib Pajak terjamin kerahasiaannya</li> <li>c. Tersedia APAR di TPT</li> <li>d. Terdapat kamera CCTV yang memonitor keamanan pelayanan di TPT</li> </ul>
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Hasil Survei Kepuasan Masyarakat, Dialog Kinerja Individu (DKI)

STANDAR PELAYANAN PENGEMBALIAN KELEBIHAN PEMBAYARAN PAJAK YANG SEHARUSNYA TIDAK TERUTANG ATAS KELEBIHAN PAJAK DALAM RANGKA IMPOR

No	Komponen	Keterangan
A	Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan (services delivery)	
1	Persyaratan	<p>Surat Permohonan (contoh format lampiran I PMK 187 /PMK.03/2015);</p> <p>2. Fotokopi bukti pembayaran pajak berupa surat setoran pabean cukai dan pajak atau sarana administrasi lain yang dipersamakan dengan surat setoran pabean cukai dan pajak;</p> <p>3. Fotokopi SPTNP, SPKTNP, SPKPBM, SPP, atau dokumen yang berisi pembatalan impor yang telah disetujui oleh pejabat yang berwenang;</p> <p>4. Fotokopi keputusan keberatan, putusan banding, dan/ atau putusan peninjauan kembali yang terkait dengan SPTNP, SPKTNP, SPKPBM, atau SPP, dalam hal diajukan keberatan, banding dan/ atau peninjauan kembali terhadap SPTNP, SPKTNP, SPKPBM, atau SPP;</p> <p>5. Penghitungan pajak yang seharusnya tidak terutang; dan</p> <p>6. Alasan permohonan pengembalian atas kelebihan pembayaran pajak yang seharusnya tidak terutang.</p>
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<p>Syarat/ Kriteria Pengajuan Permohonan:</p> <p>a. pajak yang seharusnya tidak terutang telah dibayar atau disetor ke kas negara;</p> <p>b. dalam hal pajak yang telah dibayar atau disetor terkait dengan PPh Pasal 22 impor pajak tersebut tidak dikreditkan dalam SPT Tahunan PPh</p> <p>c. dalam hal pajak yang telah dibayar atau disetor terkait dengan PPN impor dan SPT Tahunan Tahun Pajak terjadinya pembayaran telah dilaporkan, pajak tersebut tidak dikreditkan dalam SPT Masa PPN, tidak dibebankan sebagai biaya dalam SPT Tahunan PPh, atau tidak dikapitalisasi dalam harga perolehan</p> <p>d. dalam hal pajak yang telah dibayar atau disetor terkait dengan PPnBM impor, pajak tersebut tidak dibebankan sebagai biaya dalam SPT Tahunan PPh atau tidak dikapitalisasi dalam harga perolehan;</p> <p>e. surat permohonan;</p> <p>f. fotokopi bukti pembayaran pajak berupa surat setoran pabean cukai dan pajak atau sarana administrasi lain yang dipersamakan dengan surat setoran pabean cukai dan pajak;</p> <p>g. fotokopi SPTNP, SPKTNP, SPKPBM, SPP, atau dokumen yang berisi pembatalan impor yang telah disetujui oleh pejabat yang berwenang;</p> <p>h. fotokopi keputusan keberatan, putusan banding, dan/ atau putusan peninjauan kembali yang terkait dengan SPTNP, SPKTNP, SPKPBM, atau SPP, dalam hal diajukan keberatan, banding dan/ atau peninjauan kembali terhadap SPTNP, SPKTNP, SPKPBM, atau SPP;</p> <p>i. penghitungan pajak yang seharusnya tidak terutang</p> <p>j. alasan permohonan pengembalian atas kelebihan pembayaran pajak yang seharusnya tidak terutang.</p>

3	Jangka Waktu Penyelesaian	3 bulan sejak permohonan diterima
4	Biaya/Tarif	Tidak ada
5	Produk Pelayanan	Konsultasi
6	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<p>Segala jenis pengaduan layanan dapat disampaikan melalui:</p> <p>a. Telepon : 1500200</p> <p>b. Faksimile : (021) 5251245</p> <p>c. Email : <a href="mailto:pengaduan@pajak.go.id">pengaduan@pajak.go.id</a></p> <p>d. Twitter : @kring_pajak</p> <p>e. Website : <a href="http://pengaduan.pajak.go.id">pengaduan.pajak.go.id</a></p> <p>f. Chat pajak : <a href="http://www.pajak.go.id">www.pajak.go.id</a></p> <p>g. Surat atau datang langsung ke Direktorat P2Humas atau unit kerja lainnya</p>
B	Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (manufacturing)	
1	Dasar Hukum	Surat Edaran Direktur Jenderal Pajak Nomor SE-84/PJ/2011 tanggal 15 November 2011 tentang Pelayanan Prima
2	Sarana, Prasarana, dan/atau fasilitas	Alat tulis kantor, komputer, printer, checklist permohonan pemindahbukuan, checklist permohonan Surat Keterangan Bebas, alat komunikasi, meja, kursi, ruang tunggu, toilet umum, halaman parkir, ruang laktasi, ruang bermain anak, bilik disinfektan, wastafel, termometer, charging station, coffee corner
3	Kompetensi Pelaksana	Menguasai dasar-dasar perpajakan (KUP, PPh, PPN) dan memiliki keterampilan berkomunikasi yang baik (communication skill)
4	Pengawasan Internal	Pengawasan harian oleh Koordinator Harian TPT dan Kepala Seksi Pelayanan
5	Jumlah Pelaksana	3 (tiga) orang

6	Jaminan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. KPP memberikan pelayanan dengan berpedoman pada SOP Tata Cara Persiapan dan Pelaksanaan Helpdesk yang telah dipublikasikan oleh Direktorat Jenderal Pajak.</li> <li>b. KPP telah mempublikasikan Maklumat Pelayanan yang berisi komitmen untuk memberikan pelayanan sesuai ketentuan.</li> <li>c. KPP berpedoman pada Janji Layanan KPP Pratama Kubu Raya, yaitu Cepat tanggap dan tuntas melayani Wajib Pajak, Memberikan pelayanan dengan mengedepankan integritas dan profesionalisme, Melakukan inovasi untuk pelayanan yang lebih baik, Memberikan pelayanan secara tulus sepenuh hati dengan 5S, Memberikan informasi perpajakan dengan jelas dan benar.</li> <li>d. KPP berpedoman pada Motto KPP Pratama Kubu Raya, yaitu SAKTI (Sigap, Amanah, Kreatif, Tulus, dan Informatif)</li> </ul>
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Dokumen Wajib Pajak disimpan dalam ruang berkas yang aman</li> <li>b. Data Wajib Pajak terjamin kerahasiaannya</li> <li>c. Tersedia APAR di TPT</li> <li>d. Terdapat kamera CCTV yang memonitor keamanan pelayanan di TPT</li> </ul>
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Hasil Survei Kepuasan Masyarakat, Dialog Kinerja Individu (DKI)



STANDAR PENGEMBALIAN ATAS KEPUTUSAN/ PUTUSAN KEBERATAN/ BANDING/ PK PASAL 36/ PEMBETULAN PASAL 16

No	Komponen	Keterangan
A	Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan (services delivery)	
1	Persyaratan	Berdasarkan keputusan/putusan
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Layanan ini diberikan kepada Wajib Pajak terkait pengembalian kelebihan pajak yang dilakukan atas Keputusan/ Putusan Keberatan/ Banding/ PK Pasal 36/ Pembetulan Pasal 16
3	Jangka Waktu Penyelesaian	Paling lama 5 hari kerja sejak diterbitkannya keputusan atau dalam hal putusan banding dan PK sejak diterima oleh unit DJP yang berwenang menangani.
4	Biaya/Tarif	Tidak ada
5	Produk Pelayanan	Informasi Publik
6	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	Segala jenis pengaduan layanan dapat disampaikan melalui: a. Telepon : 1500200 b. Faksimile : (021) 5251245 c. Email : <a href="mailto:pengaduan@pajak.go.id">pengaduan@pajak.go.id</a> d. Twitter : @kring_pajak e. Website : <a href="http://pengaduan.pajak.go.id">pengaduan.pajak.go.id</a> f. Chat pajak : <a href="http://www.pajak.go.id">www.pajak.go.id</a> g. Surat atau datang langsung ke Direktorat P2Humas atau unit kerja lainnya
B	Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (manufacturing)	

1	Dasar Hukum	Peraturan Menteri Keuangan Nomor PMK 129/PMK.01/2019 tentang Pedoman Layanan Informasi oleh Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi Kementerian Keuangan dan Perangkat Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi Kementerian Keuangan
2	Sarana, Prasarana, dan/atau	Alat tulis kantor, komputer, printer, meja, kursi, ruang tunggu, toilet umum, halaman parkir.
3	Kompetensi Pelaksana	Menguasai dasar-dasar perpajakan (KUP, PPh, PPN) dan memiliki keterampilan berkomunikasi yang baik (communication skill).
4	Pengawasan Internal	Petugas PPID, Kepala Seksi Pelayanan, Kepala Seksi Penjamin Kualitas Data
5	Jumlah Pelaksana	2 (dua) orang
6	Jaminan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. KPP telah mempublikasikan Maklumat Pelayanan yang berisi komitmen untuk memberikan pelayanan sesuai ketentuan.</li> <li>b. KPP berpedoman pada Janji Layanan KPP Pratama Kubu Raya, yaitu Cepat tanggap dan tuntas melayani Wajib Pajak, Memberikan pelayanan dengan mengedepankan integritas dan profesionalisme, Melakukan inovasi untuk pelayanan yang lebih baik, Memberikan pelayanan secara tulus sepenuh hati dengan 5S, Memberikan informasi perpajakan dengan jelas dan benar.</li> <li>c. KPP berpedoman pada Motto KPP Pratama Kubu Raya, yaitu SAKTI (Sigap, Amanah, Kreatif, Tulus, dan Informatif)</li> </ul>
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Dokumen Wajib Pajak disimpan dalam ruang berkas yang aman</li> <li>b. Data Wajib Pajak terjamin kerahasiaannya</li> <li>c. Tersedia APAR di TPT</li> <li>d. Terdapat kamera CCTV yang memonitor keamanan pelayanan di TPT</li> </ul>
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Hasil Survei Kepuasan Masyarakat, Dialog Kinerja Individu (DKI)

STANDAR PELAYANAN PENGADUAN PELAYANAN PERPAJAKAN

No	Komponen	Keterangan
A	Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan (services delivery)	
1	Persyaratan	Setiap Wajib Pajak dan masyarakat umum yang mendapatkan pelayanan di KPP Pratama Kubu Raya berhak mengajukan Pengaduan atas layanan yang diterima.
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Wajib Pajak dapat menggunakan beberapa saluran yang terdapat di Direktorat Jenderal Pajak. a. Dari Luar KPP Pratama Kubu Raya, dapat menggunakan beberapa saluran yang tersedia : 1. Telepon : 1500200 2. Faksimile : (021) 5251245 3. Email : <a href="mailto:pengaduan@pajak.go.id">pengaduan@pajak.go.id</a> 4. Twitter : @kring_pajak 5. Website : <a href="http://pengaduan.pajak.go.id">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 P2Humas atau unit kerja lainnya b. Datang langsung ke KPP Pratama Kubu Raya Bagi wajib pajak yang ingin mengutarakan langsung keluhan kepada petugas, dapat langsung menghubungi petugas penerima pengaduan yang telah ditunjuk.
3	Jangka Waktu Penyelesaian	Aduan dari Wajib Pajak langsung masuk dalam saluran yang tersedia.
4	Biaya/Tarif	Tidak ada
5	Produk Pelayanan	Daftar Aduan Wajib Pajak atas Pelayanan di KPP Pratama Kubu Raya
6	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	Segala jenis pengaduan layanan dapat disampaikan melalui: a. Telepon : 1500200 b. Faksimile : (021) 5251245 c. Email : <a href="mailto:pengaduan@pajak.go.id">pengaduan@pajak.go.id</a> d. Twitter : @kring_pajak e. Website : <a href="http://pengaduan.pajak.go.id">pengaduan.pajak.go.id</a> f. Chat pajak : <a href="http://www.pajak.go.id">www.pajak.go.id</a> g. Surat atau datang langsung ke Direktorat P2Humas atau unit kerja lainnya
B	Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (manufacturing)	
1	Dasar Hukum	a. Peraturan Direktur Jenderal Pajak nomor PER-07/PJ/2019 tentang Tata Cara Penyampaian Pengaduan Pelayanan Perpajakan; b. Surat Edaran SE-04/PJ.2014 tentang Tata Cara Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Perpajakan
2	Sarana, Prasarana, dan/atau	Kotak Aduan, Alat tulis kantor, komputer pengaduan di TPT, Ruang tunggu TPT.

3	Kompetensi Pelaksana	Menguasai dasar-dasar perpajakan (KUP, PPh, PPN) dan memiliki keterampilan berkomunikasi yang baik (communication skill).
4	Pengawasan Internal	Pengawasan harian oleh Koordinator Harian dan Kepala Seksi Pelayanan, serta Kepala Subb Bagian Umum dan Kepatuhan Internal.
5	Jumlah Pelaksana	1 (satu) orang
6	Jaminan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. KPP telah mempublikasikan Maklumat Pelayanan yang berisi komitmen untuk memberikan pelayanan sesuai ketentuan.</li> <li>b. KPP berpedoman pada Janji Layanan KPP Pratama Kubu Raya, yaitu Cepat tanggap dan tuntas melayani Wajib Pajak, Memberikan pelayanan dengan mengedepankan integritas dan profesionalisme, Melakukan inovasi untuk pelayanan yang lebih baik, Memberikan pelayanan secara tulus sepenuh hati dengan 5S, Memberikan informasi perpajakan dengan jelas dan benar.</li> <li>c. KPP berpedoman pada Motto KPP Pratama Kubu Raya, yaitu SAKTI (Sigap, Amanah, Kreatif, Tulus, dan Informatif)</li> </ul>
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Tersedia APAR di TPT</li> <li>b. Terdapat kamera CCTV yang memonitor keamanan pelayanan di TPT</li> </ul>
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Hasil Survei Kepuasan Masyarakat, Dialog Kinerja Individu (DKI)

STANDAR PELAYANAN SURAT KETERANGAN BEBAS PPN ATAS IMPOR DAN/ATAU PENYERAHAN HARANG KENA PAJAK TERTENTU DAN/ATAU PENYERAHAN JASA KENA PAJAK TERTENTU

No	Komponen	Keterangan
A	Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan (services delivery)	
1	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Surat Permohonan</li> <li>2. Fotokopi kartu Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP);</li> <li>3. Surat kuasa khusus apabila menunjuk orang lain untuk pengurusan SKB PPN;</li> <li>4. Surat pernyataan dari Kementerian Pertahanan atau TNI atau POLRI yang menyatakan bahwa Barang Kena Pajak tertentu yang diimpor atau diperoleh adalah komponen atau bahan yang akan digunakan dalam pembuatan senjata dan amunisi untuk keperluan Kementerian Pertahanan atau TNI atau POLRI (dalam hal permohonan SKB impor / penyerahan komponen atau bahan yang diajukan oleh PT PINDAD (PERSERO));</li> <li>5. Surat rekomendasi dari Kementerian Kesehatan (dalam hal impor/penyerahan vaksin polio);</li> <li>6. Surat pengesahan dari Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi untuk buku-buku yang perlu disahkan sebagai buku pelajaran umum, kitab suci, dan buku pelajaran agama (sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 ayat (2) dan 3 ayat (2) Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 5/PMK.010/2020);</li> <li>7. Dalam hal impor dilengkapi dengan : <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Invoice;</li> <li>b. Bill of Lading (B/L) atau Air way Bill;</li> <li>c. Dokumen Kontrak Pembelian yang bersangkutan atau dokumen yang dapat dipersamakan;</li> <li>d. Penjelasan secara terinci mengenai kegunaan dari Barang Kena Pajak tertentu yang diimpor;</li> <li>e. Dokumen pembayaran berupa Letter of Credit atau bukti transfer atau bukti lainnya yang berkaitan dengan pembayaran tersebut.</li> </ol> </li> <li>8. Dalam hal perolehan dalam negeri, dilengkapi pula dengan fotokopi kontrak pembelian atau surat perjanjian jual beli atau dokumen lain yang dapat dipersamakan.</li> <li>9. Dalam hal impor dilakukan oleh pihak yang ditunjuk oleh Kementerian Pertahanan atau TNI atau POLRI maka surat permohonan selain dilampiri dengan dokumen sebagaimana tersebut di atas juga dilampiri dengan surat penunjukan dari Kementerian Pertahanan atau TNI atau POLRI atau dokumen yang dipersamakan seperti kontrak atau Surat Perintah Kerja</li> </ol>

2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Layanan ini diberikan kepada Wajib Pajak yang mengajukan permohonan fasilitas dibebaskan dari pengenaan PPN atas impor dan/ atau penyerahan Barang Kena Pajak Tertentu.dan Jasa Kena Pajak Tertentu  Cara pengajuan: Bendaharawan mengajukan permohonan SKB PPN kepada Direktur Jenderal Pajak c.q. Kepala Kantor Pelayanan Pajak tempat Bendaharawan Kementerian Pertahanan atau Bendaharawan TNI atau Bendaharawan POLRI atau orang atau badan terdaftar..
3	Jangka Waktu Penyelesaian	Keputusan diberikan dalam jangka waktu 5 hari kerja.
4	Biaya/Tarif	Tidak ada
5	Produk Pelayanan	Surat Keterangan Bebas/Surat Penolakan Permohonan Surat Keterangan Bebas.
6	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	Segala jenis pengaduan layanan dapat disampaikan melalui: a. Telepon : 1500200 b. Faksimile : (021) 5251245 c. Email : <a href="mailto:pengaduan@pajak.go.id">pengaduan@pajak.go.id</a> d. Twitter : @kring_pajak e. Website : <a href="http://pengaduan.pajak.go.id">pengaduan.pajak.go.id</a> f. Chat pajak : <a href="http://www.pajak.go.id">www.pajak.go.id</a> g. Surat atau datang langsung ke Direktorat P2Humas atau unit kerja lainnya
B	Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (manufacturing)	
1	Dasar Hukum	a. Peraturan Direktur Jenderal Pajak nomor PER-07/PJ/2019tentang Tata Cara Penyampaian Pengaduan PelayananPerpajakan; c. Surat Edaran SE-04/PJ.2014 tentang Tata Cara Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Perpajakan
2	Sarana, Prasarana, dan/atau	Kotak Aduan, Alat tulis kantor, komputer pengaduan di TPT, Ruang tunggu TPT.

STANDAR PELAYANAN PENGEMBALIAN KELEBIHAN PEMBAYARAN PAJAK  
 YANG SEHARUSNYA TIDAK TERUTANG ATAS PEMBAYARAN PAJAK OLEH PIHAK  
 PEMBAYAR

No	Komponen	Keterangan
A	Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan (services delivery)	
1	Persyaratan	<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>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>
3	Jangka Waktu Penyelesaian	Keputusan diberikan paling lama 3 (tiga) bulan sejak permohonan diterima secara lengkap.
4	Biaya/Tarif	Tidak ada
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:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Telepon : 1500200</li> <li>b. Faksimile : (021) 5251245</li> <li>c. Email : <a href="mailto:pengaduan@pajak.go.id">pengaduan@pajak.go.id</a></li> <li>d. Twitter : @kring_pajak</li> <li>e. Website : <a href="http://pengaduan.pajak.go.id">pengaduan.pajak.go.id</a></li> <li>f. Chat pajak : <a href="http://www.pajak.go.id">www.pajak.go.id</a></li> <li>g. Surat atau datang langsung ke Direktorat P2Humas atau unit kerja lainnya</li> </ol>
B	Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (manufacturing)	
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>a. Peraturan Direktur Jenderal Pajak nomor PER-07/PJ/2019 tentang Tata Cara Penyampaian Pengaduan Pelayanan Perpajakan;</li> <li>b. Surat Edaran SE-04/PJ.2014 tentang Tata Cara Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Perpajakan</li> </ol>
2	Sarana, Prasarana, dan/atau	Kotak Aduan, Alat tulis kantor, komputer pengaduan di TPT, Ruang tunggu TPT.



3	Kompetensi Pelaksana	Menguasai dasar-dasar perpajakan (KUP, PPh, PPN) dan memiliki keterampilan berkomunikasi yang baik (communication skill).
4	Pengawasan Internal	Pengawasan harian oleh Koordinator Harian dan Kepala Seksi Pelayanan, serta Kepala Subb Bagian Umum dan Kepatuhan Internal.
5	Jumlah Pelaksana	1 (satu) orang
6	Jaminan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. KPP telah mempublikasikan Maklumat Pelayanan yang berisi komitmen untuk memberikan pelayanan sesuai ketentuan.</li> <li>b. KPP berpedoman pada Janji Layanan KPP Pratama Kubu Raya, yaitu Cepat tanggap dan tuntas melayani Wajib Pajak, Memberikan pelayanan dengan mengedepankan integritas dan profesionalisme, Melakukan inovasi untuk pelayanan yang lebih baik, Memberikan pelayanan secara tulus sepenuh hati dengan 5S, Memberikan informasi perpajakan dengan jelas dan benar.</li> <li>c. KPP berpedoman pada Motto KPP Pratama Kubu Raya, yaitu SAKTI (Sigap, Amanah, Kreatif, Tulus, dan Informatif)</li> </ul>
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Tersedia APAR di TPT</li> <li>b. Terdapat kamera CCTV yang memonitor keamanan pelayanan di TPT</li> </ul>
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Hasil Survei Kepuasan Masyarakat, Dialog Kinerja Individu (DKI)

STANDAR PELAYANAN PEMBATALAN SURAT KETETAPAN PAJAK DARI HASIL PEMERIKSAAN (PASAL 36 AYAT ID UU KUP)

No	Komponen	Keterangan
A	Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan (services delivery)	
1	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> <li>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;</li> <li>2. Surat kuasa khusus dalam hal Surat pembatalan hasil pemeriksaan atau surat ketetapan pajak ditandatangani oleh Kuasa Wajib Pajak.</li> </ol>
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<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. atau e-filing</li> </ol>
3	Jangka Waktu Penyelesaian	Keputusan diberikan paling lama 6 (enam) bulan sejak permohonan diterima secara lengkap.
4	Biaya/Tarif	Tidak ada
5	Produk Pelayanan	Surat Keputusan Pembatalan Ketetapan Pajak
6	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<p>Segala jenis pengaduan layanan dapat disampaikan melalui:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Telepon : 1500200</li> <li>b. Faksimile : (021) 5251245</li> <li>c. Email : <a href="mailto:pengaduan@pajak.go.id">pengaduan@pajak.go.id</a></li> <li>d. Twitter : @kring_pajak</li> <li>e. Website : <a href="http://pengaduan.pajak.go.id">pengaduan.pajak.go.id</a></li> <li>f. Chat pajak : <a href="http://www.pajak.go.id">www.pajak.go.id</a></li> <li>g. Surat atau datang langsung ke Direktorat P2Humas atau unit kerja lainnya</li> </ol>
B	Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (manufacturing)	
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>c. Peraturan Direktur Jenderal Pajak nomor PER-07/PJ/2019 tentang Tata Cara Penyampaian Pengaduan Pelayanan Perpajakan;</li> <li>d. Surat Edaran SE-04/PJ.2014 tentang Tata Cara Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Perpajakan</li> </ol>
2	Sarana, Prasarana, dan/atau	Kotak Aduan, Alat tulis kantor, komputer pengaduan di TPT, Ruang tunggu TPT.

3	Kompetensi Pelaksana	Menguasai dasar-dasar perpajakan (KUP, PPh, PPN) dan memiliki keterampilan berkomunikasi yang baik (communication skill).
4	Pengawasan Internal	Pengawasan harian oleh Koordinator Harian dan Kepala Seksi Pelayanan, serta Kepala Subb Bagian Umum dan Kepatuhan Internal.
5	Jumlah Pelaksana	1 (satu) orang
6	Jaminan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. KPP telah mempublikasikan Maklumat Pelayanan yang berisi komitmen untuk memberikan pelayanan sesuai ketentuan.</li> <li>b. KPP berpedoman pada Janji Layanan KPP Pratama Kubu Raya, yaitu Cepat tanggap dan tuntas melayani Wajib Pajak, Memberikan pelayanan dengan mengedepankan integritas dan profesionalisme, Melakukan inovasi untuk pelayanan yang lebih baik, Memberikan pelayanan secara tulus sepenuh hati dengan 5S, Memberikan informasi perpajakan dengan jelas dan benar.</li> <li>c. KPP berpedoman pada Motto KPP Pratama Kubu Raya, yaitu SAKTI (Sigap, Amanah, Kreatif, Tulus, dan Informatif)</li> </ul>
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>c. Tersedia APAR di TPT</li> <li>d. Terdapat kamera CCTV yang memonitor keamanan pelayanan di TPT</li> </ul>
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Hasil Survei Kepuasan Masyarakat, Dialog Kinerja Individu (DKI)

STANDAR PELAYANAN PERMOHONON PEMBETULAN SURAT TAGIHAN PAJAK/SURAT KETETAPAN PAJAK/SURAT KEPUTUSAN PAJAK (PASAL 16 UU KUP)

No	Komponen	Keterangan
A	Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan (services delivery)	
1	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. (satu) permohonan diajukan untuk 1 (satu) surat ketetapan pajak, Surat Tagihan Pajak, atau surat keputusan lain yang terkait dengan bidang perpajakan;</li> <li>2. Permohonan harus disampaikan ke KPP tempat Wajib Pajak terdaftar dan/atau tempat Pengusaha Kena Pajak dikukuhkan;</li> <li>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;</li> <li>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.</li> </ol>
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<p>Cara Pengajuan: Wajib Pajak mengajukan permohonan:</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. atau e-filing</li> </ol>
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
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:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Telepon : 1500200</li> <li>b. Faksimile : (021) 5251245</li> <li>c. Email : <a href="mailto:pengaduan@pajak.go.id">pengaduan@pajak.go.id</a></li> <li>d. Twitter : @kring_pajak</li> <li>e. Website : <a href="http://pengaduan.pajak.go.id">pengaduan.pajak.go.id</a></li> <li>f. Chat pajak : <a href="http://www.pajak.go.id">www.pajak.go.id</a></li> <li>g. Surat atau datang langsung ke Direktorat P2Humas atau unit kerja lainnya</li> </ol>
B	Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (manufacturing)	

1	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> <li>e. Peraturan Direktur Jenderal Pajak nomor PER-07/PJ/2019 tentang Tata Cara Penyampaian Pengaduan Pelayanan Perpajakan;</li> <li>f. Surat Edaran SE-04/PJ.2014 tentang Tata Cara Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Perpajakan</li> </ul>
2	Sarana, Prasarana, dan/atau	Kotak Aduan, Alat tulis kantor, komputer pengaduan di TPT, Ruang tunggu TPT.
3	Kompetensi Pelaksana	Menguasai dasar-dasar perpajakan (KUP, PPh, PPN) dan memiliki keterampilan berkomunikasi yang baik (communication skill).
4	Pengawasan Internal	Pengawasan harian oleh Koordinator Harian dan Kepala Seksi Pelayanan, serta Kepala Subb Bagian Umum dan Kepatuhan Internal.
5	Jumlah Pelaksana	1 (satu) orang
6	Jaminan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. KPP telah mempublikasikan Maklumat Pelayanan yang berisi komitmen untuk memberikan pelayanan sesuai ketentuan.</li> <li>b. KPP berpedoman pada Janji Layanan KPP Pratama Kubu Raya, yaitu Cepat tanggap dan tuntas melayani Wajib Pajak, Memberikan pelayanan dengan mengedepankan integritas dan profesionalisme, Melakukan inovasi untuk pelayanan yang lebih baik, Memberikan pelayanan secara tulus sepenuh hati dengan 5S, Memberikan informasi perpajakan dengan jelas dan benar.</li> <li>c. KPP berpedoman pada Motto KPP Pratama Kubu Raya, yaitu SAKTI (Sigap, Amanah, Kreatif, Tulus, dan Informatif)</li> </ul>
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>e. Tersedia APAR di TPT</li> <li>f. Terdapat kamera CCTV yang memonitor keamanan pelayanan di TPT</li> </ul>
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Hasil Survei Kepuasan Masyarakat, Dialog Kinerja Individu (DKI)

STANDAR PELAYANAN PENGEMBALIAN PENDAHULUAN BAGI WAJIB PAJAK DENGAN KRITERIA TERTENTU (PASAL 17C UU KUP)

No	Komponen	Keterangan
A	Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Penyampaian Pelayanan (services delivery)	
1	Persyaratan	Surat Pemberitahuan Lebih Bayar yang dilaporkan oleh Wajib Pajak Patuh atau surat permohonan tersendiri.
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Cara Pengajuan: Wajib Pajak menyampaikan permohonan pengembalian pendahuluan bagi Wajib Pajak dengan kriteria tertentu ke KPP atau KP2KP tempat Wajib Pajak diadministrasikan dengan cara memberi tanda pada SPT yang menyatakan lebih bayar restitusi atau dengan cara mengajukan surat tersendiri.
3	Jangka Waktu Penyelesaian	1. Paling lama 3 (tiga) bulan sejak permohonan diterima secara lengkap untuk Pajak Penghasilan; 2. Paling lama 1 (satu) bulan sejak permohonan diterima secara lengkap untuk Pajak Pertambahan Nilai. 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 dimaksud di atas.
4	Biaya/Tarif	Tidak ada
5	Produk Pelayanan	1. Surat Keputusan Pengembalian Pendahuluan Kelebihan Pajak (SKPPKP); 2. Surat Pemberitahuan Tidak Dapat Diberikan Pengembalian Pendahuluan atau Tidak Terdapat Kelebihan Pembayaran Pajak.
6	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	Segala jenis pengaduan layanan dapat disampaikan melalui: h. Telepon : 1500200 i. Faksimile : (021) 5251245 j. Email : <a href="mailto:pengaduan@pajak.go.id">pengaduan@pajak.go.id</a> k. Twitter : @kring_pajak l. Website : <a href="http://pengaduan.pajak.go.id">pengaduan.pajak.go.id</a> m. Chat pajak : <a href="http://www.pajak.go.id">www.pajak.go.id</a> n. Surat atau datang langsung ke Direktorat P2Humas atau unit kerja lainnya
B	Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (manufacturing)	
1	Dasar Hukum	g. Peraturan Direktur Jenderal Pajak nomor PER-07/PJ/2019 tentang Tata Cara Penyampaian Pengaduan Pelayanan Perpajakan; h. Surat Edaran SE-04/PJ.2014 tentang Tata Cara Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Perpajakan
2	Sarana, Prasarana, dan/atau	Kotak Aduan, Alat tulis kantor, komputer pengaduan di TPT, Ruang tunggu TPT.
3	Kompetensi Pelaksana	Menguasai dasar-dasar perpajakan (KUP, PPh, PPN) dan memiliki keterampilan berkomunikasi yang baik (communication skill).
4	Pengawasan Internal	Pengawasan harian oleh Koordinator Harian dan Kepala Seksi Pelayanan, serta Kepala Subbagian Umum dan Kepatuhan Internal.
5	Jumlah Pelaksana	1 (satu) orang

6	Jaminan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. KPP telah mempublikasikan Maklumat Pelayanan yang berisi komitmen untuk memberikan pelayanan sesuai ketentuan.</li> <li>b. KPP berpedoman pada Janji Layanan KPP Pratama Kubu Raya, yaitu Cepat tanggap dan tuntas melayani Wajib Pajak, Memberikan pelayanan dengan mengedepankan integritas dan profesionalisme, Melakukan inovasi untuk pelayanan yang lebih baik, Memberikan pelayanan secara tulus sepenuh hati dengan 5S, Memberikan informasi perpajakan dengan jelas dan benar.</li> <li>c. KPP berpedoman pada Motto KPP Pratama Kubu Raya, yaitu SAKTI (Sigap, Amanah, Kreatif, Tulus, dan Informatif)</li> </ul>
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>g. Tersedia APAR di TPT</li> <li>c. Terdapat kamera CCTV yang memonitor keamanan pelayanan di TPT</li> </ul>
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Hasil Survei Kepuasan Masyarakat, Dialog Kinerja Individu (DKI)