

KEMENTERIAN KEUANGAN REPUBLIK INDONESIA

KEPUTUSAN KEPALA KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA BANJARBARU

NOMOR KEP-57/KPP.2902/2024

TENTANG

PENETAPAN STANDAR PELAYANAN DI LINGKUNGAN KANTOR PELAYANAN
PAJAK PRATAMA BANJARBARU TAHUN 2024

KEPALA KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA BANJARBARU,

- Menimbang : a. Bahwa dalam rangka pelaksanaan salah satu program reformasi birokrasi Kementerian Keuangan dalam bidang penataan pegawai, Direktorat Jenderal Pajak (DJP) perlu mengembangkan Sistem Manajemen Sumber Daya Manusia (SDM) berbasis kinerja dan kompetisi serta meningkatkan pembinaan dan pengawasan SDM;
- b. bahwa dalam rangka pelaksanaan pelayanan prima di lingkungan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Banjarbaru;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam angka 1 dan angka 2, dipandang perlu untuk menetapkan Keputusan Kepala Kantor Pelayanan Pajak Pratama Banjarbaru tentang Penetapan Standar Pelayanan di lingkungan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Banjarbaru Tahun 2024.
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
2. Undang-Undang Nomor 6 Tahun 1983 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan sebagaimana beberapa kali diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2009 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2008 tentang perubahan Keempat atas Undang-Undang Nomor 6 Tahun 1983 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan;
3. Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1983 tentang Pajak Penghasilan sebagaimana beberapa kali diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2008 tentang Perubahan Keempat atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1983 tentang Pajak Penghasilan;
4. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1983 tentang Pajak Pertambahan Nilai Barang dan Jasa dan Pajak Penjualan Atas barang Mewah sebagaimana telah diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 42 Tahun 2009 tentang Perubahan Ketiga atas Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1983 tentang Pajak Pertambahan Nilai Barang dan Jasa dan Pajak Penjualan Atas Barang Mewah;

5. Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER- 27/PJ/2016 tentang Standar Pelayanan di Tempat Pelayanan Terpadu Kantor Pelayanan Pajak;
6. Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER- 02/PJ/2017 tentang Perubahan Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-27/PJ/2016 tentang Standar Pelayanan di Tempat Pelayanan Terpadu Kantor Pelayanan Pajak.

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA BANJARBARU TENTANG PENETAPAN STANDAR PELAYANAN DI LINGKUNGAN KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA BANJARBARU TAHUN 2024.

KESATU : Menetapkan 54 (lima puluh empat) Standar Pelayanan yang berlaku di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Banjarbaru.

KEDUA : Meminta seluruh pegawai di lingkungan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Banjarbaru 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 Banjarbaru.

KEEMPAT : Monitoring dan Evaluasi Standar Pelayanan akan dilakukan secara periodik setiap enam bulan.

KELIMA : Keputusan Kepala Kantor Pelayanan Pajak Pratama Banjarbaru ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Salinan Keputusan Kepala Kantor Pelayanan Pajak Pratama Banjarbaru ini disampaikan kepada:

1. Kantor Wilayah DJP Kalimantan Selatan dan Tengah;
2. Kepala Subbagian Umum dan Kepatuhan Internal;
3. Para Kepala Seksi di KPP Pratama Banjarbaru.

Ditetapkan di Banjarbaru
pada tanggal 15 Maret 2024

KEPALA KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA
BANJARBARU,



Ditandatangani secara elektronik
HERY SUMARTONO



**STANDAR PELAYANAN
PENGHAPUSAN NPWP
MELALUI TEMPAT PELAYANAN TERPADU KPP**

No	Komponen	Keterangan
A	Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Pelayanan (<i>Service Delivery</i>)	
1	Produk pelayanan	<ol style="list-style-type: none">1. Bukti Penerimaan Surat2. Surat Keputusan Penghapusan NPWP3. Surat Keputusan Penolakan Penghapusan NPWP4. Berita Acara Penghapusan NPWP
2	Persyaratan pelayanan	<ol style="list-style-type: none">1. Formulir Permohonan2. Fotokopi NPWP3. Fotokopi KTP4. Fotokopi Akta Pembubaran Badan5. Berkas Dokumen Pendukung Lain yang disyaratkan dari Wajib Pajak
3	Sistem, mekanisme dan prosedur	<ol style="list-style-type: none">1. Wajib pajak mendatangi Tempat Pelayanan Terpadu (TPT) Kantor Pelayanan Pajak (KPP) secara langsung dan mengambil nomor antrean.2. Wajib Pajak dipanggil ke loket TPT sesuai antrean.3. Wajib Pajak menyerahkan formulir permohonan yang sudah diisi dengan lengkap dan benar beserta dokumen persyaratan.4. Petugas TPT menerima formulir permohonan dan dokumen yang disyaratkan kemudian meneliti kelengkapan berkas permohonan. Dalam hal berkas permohonan belum lengkap dihimbau kepada Wajib Pajak untuk melengkapinya dan petugas menyerahkan kembali Formulir Permohonan Penghapusan NPWP beserta seluruh dokumen pendukung kepada Wajib Pajak.5. Dalam hal berkas permohonan telah lengkap, Wajib Pajak mendapatkan Bukti Penerimaan Surat yang disampaikan oleh petugas.6. Dalam jangka waktu 12 (dua belas) bulan sejak permohonan diterima lengkap untuk Wajib Pajak Badan dan dalam jangka waktu 6 (enam) bulan untuk Wajib Pajak Orang Pribadi, Wajib Pajak mendatangi Tempat Pelayanan Terpadu (TPT) untuk mengambil langsung Surat Keputusan Penghapusan NPWP dan Surat Pencabutan Pengukuhan Pengusaha Kena Pajak atau Surat Penolakan Penghapusan NPWP dengan menyerahkan BPS asli.

		<p>7. Wajib Pajak akan mendapatkan Surat Keputusan Penghapusan NPWP dan Surat Pencabutan Pengukuhan Pengusaha Kena Pajak atau Surat Penolakan Penghapusan NPWP dari petugas.</p> <p>8. Proses selesai.</p>
4	Jangka waktu penyelesaian	<p>1. KPP menerbitkan dan menyampaikan BPS atau pemberitahuan secara tidak tertulis mengenai ketidaklengkapan:</p> <ol style="list-style-type: none"> pada saat dokumen dinyatakan lengkap, dalam hal permohonan dilakukan secara tertulis dan disampaikan secara langsung; paling lambat 1 (satu) hari kerja setelah dokumen diterima oleh Petugas Pendaftaran, dalam hal permohonan disampaikan melalui pos atau melalui perusahaan jasa ekspedisi atau kurir; paling lambat 1 (satu) hari kerja setelah dokumen diterima oleh Petugas Pendaftaran, dalam hal penerusan dokumen oleh KP2KP. Penyelesaian paling lama 6 (enam) bulan untuk Wajib Pajak Orang Pribadi, dan paling lama 12 (dua belas) bulan untuk Wajib Pajak Badan sejak tanggal permohonan diterima secara lengkap dari Wajib Pajak; <p>2. Apabila jangka waktu telah terlampaui dan KPP tidak menerbitkan keputusan, permohonan dianggap dikabulkan dan KPP harus segera menerbitkan Surat Keputusan Penghapusan NPWP dalam jangka waktu 1 (satu) bulan setelah jangka waktu berakhir.</p>
5	Biaya / tarif	Tidak ada.
6	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<p>Segala jenis pengaduan layanan dapat disampaikan melalui:</p> <ol style="list-style-type: none"> Telepon : (0511) 4782833 - (0511) 4780163 Faksimile : (0511) 4780963 Email : pengaduan@pajak.go.id Twitter : @kring_pajak Website : pengaduan.pajak.go.id Chat pajak : www.pajak.go id Surat atau datang langsung ke Direktorat P2Humas atau ke KPP Pratama Banjarbaru
B	Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (<i>Manufacturing</i>)	
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 74 Tahun 2011 tentang Tata Cara Pelaksanaan Hak dan Pemenuhan Kewajiban Perpajakan; Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 73/PMK.03/2012 tentang Jangka Waktu Pendaftaran dan Pelaporan Kegiatan Usaha, Tata Cara Pendaftaran, Pemberian, Pemberian, dan Penghapusan Nomor Pokok Wajib Pajak Serta Pengukuhan dan Pencabutan Pengukuhan Pengusaha Kena Pajak;

		<p>3. Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 146/PMK 03/2012 tentang Tata Cara Verifikasi;</p> <p>4. Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 17/PMK.03/2013 tentang Tata Cara Pemeriksaan;</p> <p>5. Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-20/PJ/2013 tentang Tata Cara Pendaftaran dan Pemberian Nomor Pokok Wajib Pajak, Pelaporan Usaha dan Pengukuhan Pengusaha Kena Pajak, Penghapusan Nomor Pokok Wajib Pajak dan Pencabutan Pengukuhan Pengusaha Kena Pajak, serta Perubahan Data dan Pemindahan Wajib Pajak s.t.d.d. Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-38/PJ/2013.</p>
2	Sarana, prasarana dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pendingin ruangan; 2. Alat tulis kantor; 3. Fasilitas untuk kaum difabel; 4. Komputer; 5. Meja dan kursi; 6. Papan informasi; 7. Pesawat telepon; 8. Printer; 9. Jaringan internet; 10. Kamera CCTV; 11. Alat pemadam kebakaran.
3	Kompetensi pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memiliki kemampuan berkomunikasi yang baik; 2. Memiliki pengetahuan perpajakan yang baik; 3. Bersikap ramah, sopan dan berperilaku baik; 4. Berpenampilan bersih dan rapi.
4	Pegawasan Internal	Pengawasan harian oleh Koordinator Harian, Kepala Seksi Pelayanan.
5	Jumlah pelaksana	4 (Empat) Orang.
6	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> a. KPP memberikan pelayanan dengan berpedoman pada SOP Tata Cara Penghapusan WP 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 yang berlaku. c. KPP berpedoman pada budaya kerja Direktorat Jenderal Pajak yaitu Integritas, Profesionalisme, Pelayanan, Sinergi, Kesempurnaan.
7	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> a. Dokumen Wajib Pajak disimpan dalam ruang berkas yang aman. b. Data Wajib Pajak terjamin kerahasiaannya. c. Tersedia alat pemadam kebakaran di TPT. d. Terdapat kamera CCTV yang memonitor keamanan pelayanan di TPT.
8	Evaluasi kinerja pelaksana	Rapat Pembinaan II Seksi Pelayanan, Dialog Kinerja Individu, Hasil Survey Kepuasan Pelayanan

STANDAR PELAYANAN
PERUBAHAN DATA WAJIB PAJAK DAN/ATAU PENGUSAHA KENA PAJAK
MELALUI TEMPAT PELAYANAN TERPADU KPP

No	Komponen	Keterangan
A	Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Pelayanan (<i>Service Delivery</i>)	
1	Produk pelayanan	Surat Pemberitahuan Perubahan Data dan/atau Kartu NPWP, SKT, dan/atau SPPKP.
2	Persyaratan pelayanan	1 Formulir diisi dengan lengkap dan benar 2 Fotokopi KTP
3	Sistem, mekanisme dan prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Wajib Pajak mendatangi Tempat Pelayanan Terpadu (TPT) Kantor Pelayanan Pajak (KPP) dan mengambil nomor antrean 2. Petugas TPT memanggil nomor antrean. 3. Wajib Pajak mendatangi loket TPT dan menyerahkan formulir permohonan yang telah diisi dengan lengkap dan benar beserta dokumen yang disyaratkan. 4. Petugas TPT menerima formulir pendaftaran dan dokumen yang disyaratkan kemudian meneliti kelengkapan berkas permohonan. Dalam hal berkas permohonan belum lengkap dihimbau kepada Wajib Pajak untuk melengkapinya. 5. Petugas TPT meneliti mengenai status Wajib Pajak. Apabila Wajib Pajak belum terdaftar maka dilanjutkan dengan prosedur nomor 4. Apabila Wajib Pajak telah terdaftar, maka diberitahukan bahwa Wajib Pajak telah terdaftar dan atas permohonan yang diajukan, tidak diberikan NPWP. 6. Petugas TPT: <ol style="list-style-type: none"> a. memberikan informasi perpajakan kepada Wajib Pajak; b. memberikan Surat Pernyataan Telah Menerima Informasi Perpajakan kepada Wajib Pajak dan menerima kembali Surat Pernyataan Telah Menerima Informasi Perpajakan yang telah ditandatangani dari Wajib Pajak; 7. Petugas TPT merekam data isian sesuai formulir pendaftaran, mencetak SKT, kartu NPWP dan Efin dan menyampaikannya kepada wajib pajak. 8. Proses selesai.
4	Jangka waktu penyelesaian	<ol style="list-style-type: none"> 1. KPP menerbitkan dan menyampaikan BPS atau pemberitahuan secara tidak tertulis mengenai ketidaklengkapan: <ol style="list-style-type: none"> a. pada saat dokumen dinyatakan lengkap, dalam hal permohonan dilakukan secara tertulis dan disampaikan secara langsung. b. paling lambat 1 (satu) hari kerja setelah dokumen diterima oleh Petugas Pendaftaran, dalam hal permohonan disampaikan melalui pos atau melalui perusahaan jasa ekspedisi atau kurir.

		<p>c. paling lambat 1 (satu) hari kerja setelah dokumen diterima oleh Petugas Pendaftaran, dalam hal penerusan dokumen oleh KP2KP.</p> <p>2. Penyelesaian pelayanan pendaftaran dan pemberian NPWP adalah paling lambat 1 (satu) hari kerja setelah BPS diterbitkan.</p>
5	Biaya / tarif	Tidak ada.
6	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<p>Segala jenis pengaduan layanan dapat disampaikan melalui:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Telepon : (0511) 4782833 - (0511) 4780163 2. Faksimile : (0511) 4780963 3. Email : pengaduan@pajak.go.id 4. Twitter : @kring_pajak 5. Website : pengaduan.pajak.go.id 6. Chat pajak : www.pajak.go id 7. Surat atau datang langsung ke Direktorat P2Humas atau ke KPP Pratama Banjarbaru
B	Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (<i>Manufacturing</i>)	
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 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; 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; c. Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER- 27/PJ/2017 tentang Tata Cara Pendaftaran dan Pemberian Nomor Pokok Wajib Pajak dalam Rangka Percepatan Investasi dengan Kriteria Tertentu.
2	Sarana, prasarana dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pendingin ruangan; 2. Alat tulis kantor; 3. Fasilitas untuk kaum difabel; 4. Komputer; 5. Meja dan kursi; 6. Papan informasi; 7. Pesawat telepon; 8. Printer; 9. Jaringan internet; 10. Kamera CCTV; 11. Alat pemadam kebakaran.
3	Kompetensi pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memiliki kemampuan berkomunikasi yang baik; 2. Memiliki pengetahuan perpajakan yang baik; 3. Bersikap ramah, sopan dan berperilaku baik; 4. Berpenampilan bersih dan rapi.

4	Pegawasan Internal	Pengawasan harian oleh Koordinator Harian, Kepala Seksi Pelayanan.
5	Jumlah pelaksana	4 (Empat) Orang.
6	Jaminan Pelayanan	<p>a. KPP memberikan pelayanan dengan berpedoman pada SOP Tata Cara Penghapusan WP melalui TPT di KPP yang telah dipublikasikan oleh Direktorat Jenderal Pajak.</p> <p>b. KPP telah mempublikasikan Maklumat Pelayanan yang berisi komitmen untuk memberikan pelayanan sesuai ketentuan yang berlaku.</p> <p>c. KPP berpedoman pada budaya kerja Direktorat Jenderal Pajak yaitu Integritas, Profesionalisme, Pelayanan, Sinergi, Kesempurnaan.</p>
7	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<p>a. Dokumen Wajib Pajak dtsimpan dalam ruang berkas yang aman.</p> <p>b. Data Wajib Pajak terjamin kerahasiaannya.</p> <p>c. Tersedia alat pemadam kebakaran di TPT.</p> <p>d. Terdapat kamera CCTV yang memonitor keamanan pelayanan di TPT.</p>
8	Evaluasi kinerja pelaksana	Rapat Pembinaan II Seksi Pelayanan, Dialog Kinerja Individu, Hasil Survey Kepuasan Pelayanan

**STANDAR PELAYANAN
PEMINDAHAN WP DI KPP LAMA
MELALUI TEMPAT PELAYANAN TERPADU KPP**

No	Komponen	Keterangan
A	Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Pelayanan (<i>Service Delivery</i>)	
1	Produk pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Bukti Penerimaan Surat 2. Surat Pindah
2	Persyaratan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Formulir Pemindahan Wajib Pajak 2. Fotokopi KTP 3. Fotokopi NPWP 4. Dokumen pendukung yang menunjukkan bahwa tempat tinggal atau tempat kedudukan Wajib Pajak pindah ke wilayah kerja KPP lain
3	Sistem, mekanisme dan prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Wajib Pajak mendatangi Tempat Pelayanan Terpadu (TPT) Kantor Pelayanan Pajak (KPP) dan mengambil nomor antrean. 2. Petugas TPT memanggil nomor antrean. 3. Wajib Pajak mendatangi loket TPT dan menyerahkan formulir permohonan yang telah diisi dengan lengkap dan benar beserta dokumen yang disyaratkan. 4. Petugas TPT menerima Formulir Pemindahan Wajib Pajak kemudian meneliti kelengkapan persyaratannya. 5. Dalam hal berkas permohonan belum lengkap, berkas permohonan dikembalikan kepada Wajib Pajak untuk dilengkapi. 6. Pelaksana Seksi Pelayanan melakukan penelitian bahwa tempat tinggal atau tempat kedudukan menurut keadaan yang sebenarnya tidak berada lagi di wilayah kerja KPP Lama, serta kewajiban perpajakan wajib pajak telah terpenuhi. Berdasarkan hasil penelitian tersebut, Kepala KPP Lama memberikan keputusan berupa: <ol style="list-style-type: none"> a. mengabulkan permohonan Wajib Pajak dengan menerbitkan Surat Pindah; atau b. menolak permohonan Wajib Pajak dengan menerbitkan Surat Pemberitahuan Tidak Dapat Dipindah Kepala KPP Lama menyampaikan Surat Pindah kepada Wajib Pajak dan ditembuskan ke KPP Baru: <ol style="list-style-type: none"> a. secara elektronik melalui alamat surel (email) yang telah terdaftar di Direktorat Jenderal Pajak; b. secara langsung; c. melalui pos dengan bukti pengiriman surat; atau d. melalui perusahaan jasa ekspedisi atau jasa kurir dengan bukti pengiriman surat.

		<p>7. KPP Baru mengirimkan Kartu NPWP kepada Wajib Pajak:</p> <ol style="list-style-type: none"> secara elektronik melalui alamat surel (email) yang telah terdaftar di Direktorat Jenderal Pajak; secara langsung; melalui pos dengan bukti pengiriman surat; dan/atau melalui perusahaan jasa ekspedisi atau jasa kurir dengan bukti pengiriman surat. <p>8. Proses selesai.</p>
4	Jangka waktu penyelesaian	Paling lama 5 (lima) hari kerja sejak permohonan diterima dengan lengkap dan benar.
5	Biaya / tarif	Tidak ada.
6	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<p>Segala jenis pengaduan layanan dapat disampaikan melalui:</p> <ol style="list-style-type: none"> Telepon : (0511) 4782833 - (0511) 4780163 Faksimile : (0511) 4780963 Email : pengaduan@pajak.go.id Twitter : @kring_pajak Website : pengaduan.pajak.go.id Chat pajak : www.pajak.go id Surat atau datang langsung ke Direktorat P2Humas atau ke KPP Pratama Banjarbaru
B	Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (<i>Manufacturing</i>)	
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 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; 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; Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-02/PJ/2018 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER- 20/PJ/2013 tentang Tata Cara Pendaftaran dan Pemberian NPWP, Pelaporan Usaha dan Pengukuhan Pengusaha Kena Pajak, Penghapusan NPWP dan Pencabutan Pengukuhan Pengusaha Kena Pajak, serta Perubahan Data dan Pemindahan Wajib Pajak;
2	Sarana, prasarana dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> Pendingin ruangan; Alat tulis kantor; Fasilitas untuk kaum difabel; Komputer;

		<ul style="list-style-type: none"> 5. Meja dan kursi; 6. Papan informasi; 7. Pesawat telepon; 8. Printer; 9. Jaringan internet; 10. Kamera CCTV; 11. Alat pemadam kebakaran.
3	Kompetensi pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> 1. Memiliki kemampuan berkomunikasi yang baik; 2. Memiliki pengetahuan perpajakan yang baik; 3. Bersikap ramah, sopan dan berperilaku baik; 4. Berpenampilan bersih dan rapi.
4	Pegawasan Internal	Pengawasan harian oleh Koordinator Harian, Kepala Seksi Pelayanan.
5	Jumlah pelaksana	4 (Empat) orang.
6	Jaminan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> a. KPP memberikan pelayanan dengan berpedoman pada SOP Tata Cara Pendaftaran 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.
7	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> a. Dokumen Wajib Pajak dsimpan dalam ruang berkas yang aman. b. Data Wajib Pajak terjamin kerahasiaannya. c. Tersedia alat pemadam kebakaran di TPT. d. Terdapat kamera CCTV yang memonitor keamanan pelayanan di TPT.
8	Evaluasi kinerja pelaksana	Rapat Pembinaan II Seksi Pelayanan, Dialog Kinerja Individu, Hasil Survey Kepuasan Pelayanan.

**STANDAR PELAYANAN
PENGUKUHAN PENGUSAHA KENA PAJAK (PKP) MELALUI TEMPAT
PELAYANAN TERPADU KPP**

No	Komponen	Keterangan
A.	Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan Proses Pelayanan (<i>Service Delivery</i>)	
1	Produk Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Bukti Penerimaan Surat Elektronik 2. Laporan Hasil Verifikasi 3. Surat Pengukuhan Pengusaha Kena Pajak (SPPKP) 4. Berita Acara Pengukuhan Pengusaha Kena Pajak 5. Surat Penolakan Pengukuhan Pengusaha Kena Pajak
2	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Wajib Pajak Orang Pribadi <ol style="list-style-type: none"> a. Fotokopi KTP bagi WNI atau fotokopi KITAS/KITAP bagi WNA. b. Dokumen izin kegiatan usaha yang diterbitkan oleh instansi berwenang Surat Keterangan kegiatan usaha atau pekerjaan bebas dari Pejabat Pemerintah Daerah atau sekurang-kurangnya Lurah atau Kepala Desa. 2. Wajib Pajak Badan <ol style="list-style-type: none"> a. Fotokopi akta pendirian atau dokumen pendirian atau perubahan bagi Wajib Pajak Badan dalam negeri atau surat keterangan penunjukan dari kantor pusat bagi Bentuk Usaha Tetap (BUT), yang dilegalisasi oleh pejabat yang berwenang. b. Fotokopi Kartu NPWP salah satu pengurus atau fotokopi paspor dan surat keterangan tempat tinggal dari pejabat pemerintah daerah sekurang-kurangnya lurah atau kepala des ajika penanggung jawab perusahaan adalah WNA. c. Dokumen izin usaha dan/atau kegiatan yang diterbitkan oleh instansi berwenang. d. Surat Keterangan tempat kegiatan usaha yang diterbitkan dari Pejabat Pemerintah Daerah sekurang-kurangnya Lurah atau Kepala Desa. 3. Wajib Pajak Badan Bentuk Kerja Sama Operasi (<i>Joint Operation</i>) Fotokopi Perjanjian Kerjasama / Akta Pendirian sebagai bentuk kerjasama operasi (<i>Joint Operation</i>) yang dilegalisasi oleh pejabat yang berwenang. <ol style="list-style-type: none"> 1. Fotokopi kartu NPWP masing-masing anggota bentuk kerja sama operasi (<i>joint operation</i>) yang diwajibkan untuk memiliki NPWP. 2. Fotokopi kartu NPWP orang pribadi salah satu pengurus perusahaan anggota bentuk kerja sama operasi (<i>joint operation</i>) atau fotokopi paspor dalam hal penanggung jawab adalah WNA.

No	Komponen	Keterangan
		3. Dokumen izin kegiatan usaha yang diterbitkan oleh instansi berwenang. Surat Keterangan tempat kegiatan usaha dari Pejabat Pemerintah Daerah sekurang-kurangnya Lurah atau Kepala Desa bagi Wajib Pajak Badan dalam negeri, maupun Wajib Pajak Badan Asing.
3	Sistem, mekanisme dan prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Wajib Pajak mendatangi langsung Tempat Pelayanan Terpadu (TPT) Kantor Pelayanan Pajak (KPP) dan mengambil nomor antrean. 2. Wajib Pajak dipanggil ke loket melalui antrean. 3. Wajib Pajak mendatangi Loket TPT dan menyerahkan Formulir Permohonan Pengukuhan PKP beserta seluruh dokumen yang disyaratkan. 4. Petugas TPT meneliti kelengkapan dokumen. 5. Dalam hal dokumen tidak lengkap, maka Wajib Pajak harus melengkapi kekurangan dokumen dan menyerahkan kembali Formulir Permohonan Pengukuhan Pengusaha Kena Pajak beserta seluruh dokumen lainnya kepada Petugas TPT. 6. Dalam hal berkas permohonan telah lengkap, Wajib Pajak mendapatkan LPAD dan BPS yang disampaikan oleh petugas. 7. Dalam jangka waktu 1 (satu) hari sejak permohonan diterima secara lengkap, Wajib Pajak mendatangi loket TPT untuk mengambil langsung SPPKP dengan menyerahkan BPS asli. 8. Wajib Pajak mendapatkan SPPKP kepada Wajib Pajak. 9. Proses Selesai.
4	Jangka waktu penyelesaian	1 (satu) hari kerja sejak permohonan diterima secara lengkap.
5	Biaya / tarif	Tidak ada.
6	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<p>Segala jenis pengaduan layanan dapat disampaikan melalui:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Telepon : (0511) 4782833 - (0511) 4780163 2. Faksimile : (0511) 4780963 3. Email : pengaduan@pajak.go.id 4. Twitter : @kring_pajak 5. Website : pengaduan.pajak.go.id 6. Chat pajak : www.pajak.go id 7. Surat atau datang langsung ke Direktorat P2Humas atau ke KPP Pratama Banjarbaru

No	Komponen	Keterangan
B	Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (<i>Manufacturing</i>)	
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 147/PMK.03/2017 tentang Tata Cara Pendaftaran Wajib Pajak dan Penghapusan Nomor Pokok Wajib Pajak serta Pengukuhan dan Pencabutan Pengukuhan Pengusaha Kena Pajak (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 1516); 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 Direktur Jenderal Pajak.
2	Sarana, Prasarana dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pendingin ruangan; 2. Alat tulis kantor; 3. Fasilitas untuk kaum difabel; 4. Komputer; 5. Meja dan kursi; 6. Papan informasi; 7. Pesawat telepon; 8. Printer; 9. Jaringan internet; 10. Kamera CCTV; 11. Alat pemadam kebakaran.
3	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memiliki kemampuan berkomunikasi yang baik; 2. Memiliki pengetahuan perpajakan yang baik; 3. Bersikap ramah, sopan dan berperilaku baik; 4. Berpenampilan bersih dan rapi.
4	Pegawasan Internal	Pengawasan harian oleh Koordinator Harian, Kepala Seksi Pelayanan.
5	Jumlah pelaksana	3 (tiga) orang.
6	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> a. KPP memberikan pelayanan dengan berpedoman pada Peraturan Menteri Keuangan Nomor 147/PMK.03/2017 yang telah dipublikasikan oleh Direktorat Jenderal Pajak. b. KPP telah mempublikasikan Maklumat Pelayanan yang berisi komitmen untuk memberikan pelayanan sesuai ketentuan yang berlaku c. KPP berpedoman pada budaya kerja Direktorat Jenderal Pajak yaitu Integritas, Profesionalisme, Pelayanan, Sinergi, Kesempurnaan
7	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> a. Dokumen Wajib Pajak disimpan dalam ruang berkas yang aman. b. Data Wajib Pajak terjamin kerahasiaannya. c. Tersedia alat pemadam kebakaran di TPT.

No	Komponen	Keterangan
		d. Terdapat kamera CCTV yang memonitor keamanan pelayanan di TPT.
8	Evaluasi kinerja pelaksana	Rapat Pembinaan II Seksi Pelayanan, Dialog Kinerja Individu, hasil Survey Kepuasan Pelayanan.

STANDAR PELAYANAN
PENETAPAN WAJIB PAJAK SEBAGAI WAJIB PAJAK NON EFEKTIF
MELALUI TEMPAT PELAYANAN TERPADU KPP

No	Komponen	Keterangan
A	Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Pelayanan (<i>Service Delivery</i>)	
1	Produk pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Bukti Penerimaan Surat 2. Laporan Hasil Penelitian Dan Berita Acara Penetapan Wajib Pajak Non Efektif 3. Surat Pemberitahuan Penetapan Wajib Pajak Non Efektif 4. Surat Penolakan Penetapan Wajib Pajak Non Efektif
2	Persyaratan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Formulir Permohonan Wajib Pajak Non Efektif 2. Fotokopi KTP & NPWP 3. Fotokopi KTP & NPWP Penanggung Jawab (Badan) 4. Fotokopi NPWP Badan 5. Fotokopi Akta Pendirian terakhir 6. Surat Kuasa Jika Penanggung Jawab Tidak Mengurus Secara Langsung (Badan) 7. Fotokopi identitas yang dikuasai (Badan) 8. Fotokopi Dokumen Pendukung untuk Permohonan Penetapan Non Efektif
3	Sistem, mekanisme dan prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Wajib Pajak mendatangi langsung Tempat Pelayanan Terpadu (TPT) Kantor Pelayanan Pajak (KPP) dan mengambil nomor antrean. 2. Wajib Pajak dipanggil ke toket melalui antrean. 3. Wajib Pajak menyerahkan dokumen dengan lengkap dan benar beserta dokumen persyaratan kepada Petugas TPT. 4. Petugas TPT menerima formulir permohonan dan dokumen persyaratan kemudian meneliti kelengkapan persyaratan. Dalam hal berkas belum lengkap, Petugas TPT menghimbau Wajib Pajak untuk melengkapinya. 5. Petugas TPT mengusulkan penelitian administrasi perpajakan dalam rangka Penetapan Wajib Pajak Non Efektif. 6. Berdasarkan hasil penelitian administrasi perpajakan dan Berita Acara Penetapan Wajib Pajak Non Efektif: <ol style="list-style-type: none"> a. Wajib Pajak memenuhi kriteria dapat ditetapkan sebagai Wajib Pajak Non Efektif: Petugas Pendaftaran melakukan perubahan Status Master File Wajib Pajak menjadi Status Non Efektif. Petugas TPT mencetak dan menyampaikan konsep Surat Pemberitahuan Penetapan Wajib Pajak Non Efektif. b. Wajib Pajak tidak memenuhi kriteria dapat ditetapkan sebagai Wajib Pajak Non Efektif: Petugas Pendaftaran tidak melakukan perubahan Status Master File Wajib Pajak. Petugas Pendaftaran mencetak konsep Surat Penolakan Penetapan Wajib Pajak Non Efektif.

		<p>7. Dalam jangka waktu 5 (lima) hari sejak permohonan diterima secara lengkap, Wajib Pajak mendatangi loket TPT untuk mengambil langsung SPPKP dengan menyerahkan BPS asli.</p> <p>8. Petugas TPT menyampaikan Surat Pemberitahuan Penetapan Wajib Pajak Non Efektif atau Surat Penolakan Penetapan Wajib Pajak Non Efektif kepada Wajib Pajak.</p> <p>9. Proses Selesai.</p>
4	Jangka waktu penyelesaian	Paling lama 5 (lima) hari kerja setelah BPS diterbitkan.
5	Biaya / tarif	Tidak ada.
6	Penanganan, pengaduan, saran dan masukan	<p>Segala jenis pengaduan layanan dapat disampaikan melalui:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Telepon : (0511) 4782833 - (0511) 4780163 2. Faksimile : (0511) 4780963 3. Email : pengaduan@pajak.go.id 4. Twitter : @kring_pajak 5. Website : pengaduan.pajak.go.id 6. Chat pajak : www.pajak.go id 7. Surat atau datang langsung ke Direktorat P2Humas atau ke KPP Pratama Banjarbaru
B	Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (<i>Manufacturing</i>)	
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 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; 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; 3. Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-27/PJ/2017 tentang Tata Cara Pendaftaran dan Pemberian Nomor Pokok Wajib Pajak dalam Rangka Percepatan Investasi dengan Kriteria Tertentu.
2	Sarana, prasarana dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pendingin ruangan; 2. Alat tulis kantor; 3. Fasilitas untuk kaum difabel; 4. Komputer; 5. Meja dan kursi; 6. Papan informasi; 7. Pesawat telepon; 8. Printer; 9. Jaringan internet; 10. Kamera CCTV; 11. Alat pemadam kebakaran.
3	Kompetensi pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memiliki kemampuan berkomunikasi yang baik;

		<p>2. Memiliki pengetahuan perpajakan yang baik;</p> <p>3. Bersikap ramah, sopan dan berperilaku baik;</p> <p>4. Berpenampilan bersih dan rapi.</p>
4	Pegawasan Internal	Pengawasan harian oleh Koordinator Harian, Kepala Seksi Pelayanan.
5	Jumlah pelaksana	4 (Empat) orang.
6	Jaminan Pelayanan	<p>a. KPP memberikan pelayanan dengan berpedoman pada SOP Tata Cara Penghapusan WP melalui TPT di KPP yang telah dipublikasikan oleh Direktorat Jenderal Pajak.</p> <p>b. KPP telah mempublikasikan Maklumat Pelayanan yang berisi komitmen untuk memberikan pelayanan sesuai ketentuan yang berlaku.</p> <p>c. KPP berpedoman pada budaya kerja Direktorat Jenderal Pajak yaitu Integritas, Profesionalisme, Pelayanan, Sinergi, Kesempurnaan.</p>
7	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<p>a. Dokumen Wajib Pajak dsimpan dalam ruang berkas yang aman.</p> <p>b. Data Wajib Pajak terjamin kerahasiaannya.</p> <p>c. Tersedia alat pemadam kebakaran di TPT.</p> <p>d. Terdapat kamera CCTV yang memonitor keamanan pelayanan di TPT.</p>
8	Evaluasi kinerja pelaksana	Rapat Pembinaan II Seksi Pelayanan, Dialog Kinerja Individu, Hasil Survey Kepuasan Pelayanan.

**STANDAR PELAYANAN
PENGAKTIFAN KEMBALI WAJIB PAJAK NON EFEKTIF
MELALUI TEMPAT PELAYANAN TERPADU KPP**

No	Komponen	Keterangan
A	Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Pelayanan (<i>Service Delivery</i>)	
1	Produk pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Bukti Penerimaan Surat 2. Surat Pemberitahuan Pengaktifan kembali Wajib Pajak Non Efektif
2	Persyaratan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Formulir Permohonan 2. Fotokopi NPWP 3. Fotokopi KTP 4. Fotokopi Akta Pendirian Badan 5. Berkas Dokumen Pendukung Lain yang disyaratkan dari Wajib Pajak.
3	Sistem, mekanisme dan prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Wajib Pajak mendatangi langsung Tempat Pelayanan Terpadu (TPT) Kantor Pelayanan Pajak (KPP) dan mengambil nomor antrean. 2. Wajib Pajak dipanggil ke loket melalui antrean. 3. Wajib Pajak meyerahkan dokumen dengan lengkap dan benar beserta dokumen persyaratan kepada Petugas TPT. 4. Petugas TPT menerima formulir permohonan dan dokumen persyaratan kemudian meneliti kelengkapan persyaratan. Dalam hal berkas belum lengkap, Petugas TPT menghimbau Wajib Pajak untuk melengkapinya. 5. Petugas TPT melakukan perubahan Status <i>Master File</i> Wajib Pajak menjadi aktif kembali. 6. Dalam jangka waktu 1 (satu) hari sejak permohonan diterima secara lengkap, Wajib Pajak mendatangi loket TPT untuk mengambil langsung SPPKP dengan menyerahkan BPS asli. 7. Petugas TPT mencetak dan menyampaikan konsep Surat Pemberitahuan Pengaktifan Kembali Wajib Pajak Non Efektif. 8. Petugas TPT menyampaikan Surat Pemberitahuan Pengaktifan Kembali Wajib Pajak Non Efektif kepada Wajib Pajak. 9. Proses selesai
4	Jangka waktu penyelesaian	Paling lama 5 (lima) hari kerja setelah BPS diterbitkan.
5	Biaya / tarif	Tidak ada
6	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<p>Segala jenis pengaduan layanan dapat disampaikan melalui:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Telepon : (0511) 4782833 - (0511) 4780163 2. Faksimile : (0511) 4780963

		<p>3. Email : pengaduan@pajak.go.id</p> <p>4. Twitter : @kring_pajak</p> <p>5. Website : pengaduan.pajak.go.id</p> <p>6. Chat pajak : www.pajak.go id</p> <p>7. Surat atau datang langsung ke Direktorat P2Humas atau ke KPP Pratama Banjarbaru</p>
B	Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (<i>Manufacturing</i>)	
1	Dasar Hukum	<p>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;</p> <p>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;</p> <p>3. Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-20/PJ/2013 tentang Tata Cara Pendaftaran dan Pemberian Nomor Pokok Wajib Pajak, Pelaporan Usaha dan Pengukuhan Pengusaha Kena Pajak, Penghapusan Nomor Pokok Wajib Pajak dan Pencabutan Pengukuhan Pengusaha Kena Pajak, serta Perubahan Data dan Pemindahan Wajib Pajak s.t.d.d. Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-38/PJ/2013.</p>
2	Sarana, prasarana dan/atau fasilitas	<p>1. Pendingin ruangan;</p> <p>2. Alat tulis kantor;</p> <p>3. Fasilitas untuk kaum difabel;</p> <p>4. Komputer;</p> <p>5. Meja dan kursi;</p> <p>6. Papan informasi;</p> <p>7. Pesawat telepon;</p> <p>8. Printer;</p> <p>9. Jaringan internet;</p> <p>10. Kamera CCTV;</p> <p>11. Alat pemadam kebakaran.</p>
3	Kompetensi pelaksana	<p>1. Memiliki kemampuan berkomunikasi yang baik;</p> <p>2. Memiliki pengetahuan perpajakan yang baik;</p> <p>3. Bersikap ramah, sopan dan berperilaku baik;</p> <p>4. Berpenampilan bersih dan rapi.</p>
4	Pegawasan Internal	Pengawasan harian oleh Koordinator Harian, Kepala Seksi Pelayanan.
5	Jumlah pelaksana	2 (dua) orang.

6	Jaminan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> a. KPP memberikan pelayanan dengan berpedoman pada SOP Tata Cara Penghapusan WP melalui TPT di KPP yang telah dipublikasikan oleh Direktorat Jenderal Pajak. b. KPP telah mempublikasikan Maklumat Pelayanan yang berisi komitmen untuk memberikan pelayanansesuai ketentuan yang berlaku. c. KPP berpedoman pada budaya kerja Direktorat Jenderal Pajak yaitu Integritas, Profesionalisme, Pelayanan, Sinergi, Kesempurnaan.
7	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> a. Dokumen Wajib Pajak disimpan dalam ruang berkas yang aman. b. Data Wajib Pajak terjamin kerahasiaannya. c. Tersedia alat pemadam kebakaran di TPT. d. Terdapat kamera CCTV yang memonitor keamanan pelayanan di TPT.
8	Evaluasi kinerja pelaksana	Rapat Pembinaan II Seksi Pelayanan, Dialog Kinerja Individu, Hasil Survey Kepuasan Pelayanan

**STANDAR PELAYANAN
PERMINTAAN KEMBALI KARTU NPWP, SKT, DAN SPPKP
MELALUI TEMPAT PELAYANAN TERPADU KPP**

No	Komponen	Keterangan
A	Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Pelayanan (Service Delivery)	
1	Produk pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Bukti Penerimaan Surat 2. Surat Keterangan Terdaftar 3. SPPKP 4. NPWP
2	Persyaratanpelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Formulir diisi dengan lengkap dan benar 2. Fotokopi KTP & NPWP (Jika ada salinan/fotokopi NPWP sebelumnya) fotokopi KTP & NPWP Penanggung Jawab (Badan) 3. Fotokopi NPWP Badan (Jika ada salinan/fotokopi NPWP sebelumnya) 4. Fotokopi akta pendirian terakhir surat kuasa jika penanggung jawab tidak mengurus secara langsung 5. Fotokopi identitas yang dikuasai 6. Surat pernyataan bermeterai yang menyatakan kartu NPWP hilang (Badan)
3	Sistem, mekanisme dan prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Wajib Pajak mendatangi langsung Tempat Pelayanan Terpadu (TPT) Kantor Pelayanan Pajak (KPP) dan mengambil nomor antrean. 2. Wajib Pajak dipanggil ke loket melalui antrean. 3. Wajib Pajak meyerahkan dokumen dengan lengkap dan benar beserta dokumen persyaratan kepadaPetugas TPT. 4. Petugas TPT menerima surat atau formulir permohonan permintaan kembali NPWP, SKT dan SPPKP, dan dokumen yang disyaratkan kemudian meneliti kelengkapan berkas permohonan. Dalam hal berkas permohonan belum lengkap, Petugas TPT menghimbau Wajib Pajak untuk melengkapinya. 5. Petugas TPT meneliti status dan data Wajib Pajak dan menghubungi AR jika diperlukan untuk memperoleh konfirmasi atau klarifikasi terkait status dan data Wajib Pajak. 6. Petugas TPT meneliti data isian formulir permohonan permohonan permintaan kembali Kartu NPWP, SKT dan/atau SPPKP. Apabila terdapat perubahan data Petugas TPT menghimbau Wajib Pajak untuk melakukanperubahan data sesuai dengan Prosedur Perubahan Data.

		<ol style="list-style-type: none"> 7. Petugas TPT mencetak konsep SKT dan kartu NPWP 8. Petugas TPT menyampaikan Kartu NPWP, SKT dan/atau SPPKP kepada Wajib Pajak. 9. Proses selesai
4	Jangka waktu penyelesaian	1 hari kerja sejak tanggal diterimanya permohonan secara lengkap dari Wajib Pajak.
5	Biaya / tarif	Tidak ada.
6	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<p>Segala jenis pengaduan layanan dapat disampaikan melalui:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Telepon : (0511) 4782833 - (0511) 4780163 2. Faksimile : (0511) 4780963 3. Email : pengaduan@pajak.go.id 4. Twitter : @kring_pajak 5. Website : pengaduan.pajak.go.id 6. Chat pajak : www.pajak.go id 7. Surat atau datang langsung ke Direktorat P2Humas atau ke KPP Pratama Banjarbaru
B	Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (<i>Manufacturing</i>)	
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 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; 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; c. Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER 27/PJ/2017 tentang Tata Cara Pendaftaran dan Pemberian Nomor Pokok Wajib Pajak dalam Rangka Percepatan Investasi dengan Kriteria Tertentu.
2	Sarana, prasarana dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pendingin ruangan; 2. Alat tulis kantor; 3. Fasilitas untuk kaum difabel; 4. Komputer; 5. Meja dan kursi; 6. Papan informasi; 7. Pesawat telepon; 8. Printer; 9. Jaringan internet; 10. Kamera CCTV; 11. Alat pemadam kebakaran.
3	Kompetensi pelaksana	1. Memiliki kemampuan berkomunikasi yang baik;

		<ul style="list-style-type: none"> 2. Memiliki pengetahuan perpajakan yang baik; 3. Bersikap ramah, sopan dan berperilaku baik; 4. Berpenampilan bersih dan rapi.
4	Pegawasan Internal	Pengawasan harian oleh Koordinator Harian, Kepala Seksi Pelayanan.
5	Jumlah pelaksana	4 (Empat) orang.
6	Jaminan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> a. KPP memberikan pelayanan dengan berpedoman pada SOP Tata Cara Penghapusan WP 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 yang berlaku. c. KPP berpedoman pada budaya kerja Direktorat Jenderal Pajak yaitu Integritas, Profesionalisme, Pelayanan, Sinergi, Kesempurnaan.
7	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> a. Dokumen Wajib Pajak disimpan dalam ruang berkasyang aman. b. Data Wajib Pajak terjamin kerahasiaannya. c. Tersedia alat pemadam kebakaran di TPT. d. Terdapat kamera CCTV yang memonitor keamanan pelayanan di TPT.
8	Evaluasi kinerja pelaksana	Rapat Pembinaan II Seksi Pelayanan, Dialog Kinerja Individu, Hasil Survey Kepuasan Pelayanan

**STANDAR PELAYANAN
AKTIVASI EFIN
MELALUI TEMPAT PELAYANAN TERPADU KPP**

No	Komponen	Keterangan
A	Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Pelayanan (<i>Service Delivery</i>)	
1	Produk pelayanan	1. Bukti Penerimaan Surat (BPS) 2. <i>Electronic Filling Identification Number</i> (EFIN)
2	Persyaratan pelayanan	1. Formulir Permohonan Aktivasi EFIN 2. Fotokopi KTP 3. Fotokopi NPWP 4. Akta/Dokumen Pendirian Badan
3	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Wajib Pajak mendatangi langsung Tempat Pelayanan Terpadu (TPT) Kantor Pelayanan Pajak (KPP) dan mengambil nomor antrean. 2. Wajib Pajak dipanggil ke loket melalui antrean. 3. Wajib Pajak menyerahkan dokumen dengan lengkap dan benar beserta dokumen persyaratan kepada Petugas TPT. 4. Petugas Tempat Pelayanan Terpadu (TPT) menerima permohonan Wajib Pajak dan meneliti kelengkapan berkas yang meliputi: a) formulir permohonan yang diisi dengan benar dan lengkap; b) fotokopi KTP Wajib Pajak dan fotokopi kartu Nomor Pokok Wajib Pajak atau Surat Keterangan Terdaftar; c) asli kartu identitas diri pemohon yang ditunjukkan oleh Wajib Pajak; atau d) surat kuasa bermeterai yang diserahkan dan asli kartu identitas diri kuasa Wajib Pajak yang ditunjukkan, jika permohonan diajukan melalui kuasa Wajib Pajak. 5. Petugas TPT menyerahkan EFIN kepada Wajib Pajak atau kuasanya. 6. Proses selesai.
4	Jangka waktu penyelesaian	Paling lama 1 hari kerja sejak tanggal diterimanya permohonan secara lengkap dari Wajib Pajak.
5	Biaya / tarif	Tidak ada.
6	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	Segala jenis pengaduan layanan dapat disampaikan melalui: 1. Telepon : (0511) 4782833 - (0511) 4780163 2. Faksimile : (0511) 4780963 3. Email : pengaduan@pajak.go.id 4. Twitter : @kring_pajak 5. Website : pengaduan.pajak.go.id 6. Chat pajak : www.pajak.go.id

		7. Surat atau datang langsung ke Direktorat P2Humas atau ke KPP Pratama Banjarbaru
B	Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (<i>Manufacturing</i>)	
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 152/PMK.03/2007 tentang perubahan atas Peraturan Menteri Keuangan Nomor 181/PMK.03/2007 tentang Bentuk dan Isi Surat Pemberitahuan, serta Tata Cara Pengambilan, Pengisian, Penandatanganan, dan Penyampaian Surat Pemberitahuan. 2. Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER 1/PJ/2014 tentang Tata Cara Penyampaian Surat Pemberitahuan Tahunan Bagi Wajib Pajak Orang Pribadi yang menggunakan Formulir 1770S atau 1770SS secara e- Filing melalui Website Direktorat Jenderal Pajak (www.pajak.go.id).
2	Sarana, prasarana dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pendingin ruangan; 2. Alat tulis kantor; 3. Fasilitas untuk kaum difabel; 4. Komputer; 5. Meja dan kursi; 6. Papan informasi; 7. Pesawat telepon; 8. Printer; 9. Jaringan internet; 10. Kamera CCTV; 11. Alat pemadam kebakaran.
3	Kompetensi pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memiliki kemampuan berkomunikasi yang baik; 2. Memiliki pengetahuan perpajakan yang baik; 3. Bersikap ramah, sopan dan berperilaku baik; 4. Berpenampilan bersih dan rapi.
4	Pegawasan Internal	Pengawasan harian oleh Koordinator Harian, Kepala Seksi Pelayanan.
5	Jumlah pelaksana	4 (Empat) orang.
6	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> a. KPP memberikan pelayanan dengan berpedoman pada SOP Tata Cara Penghapusan WP 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 yang berlaku. c. KPP berpedoman pada budaya kerja Direktorat Jenderal Pajak yaitu Integritas, Profesionalisme, Pelayanan, Sinergi, Kesempurnaan.
7	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> a. Dokumen Wajib Pajak disimpan dalam ruang berkas yang aman.

		<p>b. Data Wajib Pajak terjamin kerahasiaannya.</p> <p>c. Tersedia alat pemadam kebakaran di TPT.</p> <p>d. Terdapat kamera CCTV yang memonitor keamanan pelayanan di TPT.</p>
8	Evaluasi kinerja pelaksana	Rapat Pembinaan II Seksi Pelayanan, Dialog Kinerja Individu, Hasil Survey Kepuasan Pelayanan

**STANDAR PELAYANAN
 AKTIVASI AKUN PENGUSAHA KENA PAJAK (PKP)
 MELALUI TEMPAT PELAYANAN TERPADU KPP**

No	Komponen	Keterangan
A	Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Pelayanan (<i>Service Delivery</i>)	
1	Produk pelayanan	1. Bukti Penerimaan Surat/ Elektronik 2. Kode Aktivasi PKP 3. Berita Acara Aktivasi Akun Pengusaha Kena Pajak(PKP)
2	Persyaratan pelayanan	<p>Wajib Pajak Orang Pribadi</p> a. Fotokopi KTP bagi WNI atau fotokopi KITAS/KITAP bagi WNA b. Dokumen izin kegiatan usaha yang diterbitkan oleh instansi berwenang c. Surat keterangan kegiatan usaha atau pekerjaan bebas dari pejabat Pemerintah Daerah sekurang-kurangnya Lurah atau Kepala Desa. d. Daftar harta / inventaris kantor e. Foto ruangan / tempat usaha f. Peta lokasi <p>Wajib Pajak Badan</p> a. Fotokopi akta pendirian atau dokumen pendirian atau; b. Perubahan bagi Wajib Pajak Badan dalam negeri atau surat keterangan penunjukan dari kantor pusat bagi Bentuk Usaha Tetap (BUT), yang dilegalisasi oleh pejabat yang berwenang. c. Fotokopi Kartu NPWP salah satu pengurus atau fotokopi paspor dan surat keterangan tempat tinggal dari pejabat pemerintah daerah sekurang-kurangnya lurah atau kepala desa jika penanggung jawab perusahaan adalah WNA. d. Dokumen izin usaha dan/atau kegiatan yang diterbitkan oleh instansi berwenang. e. Surat keterangan tempat kegiatan usaha yang diterbitkan dari Pejabat Pemerintah Daerah sekurang-kurangnya Lurah atau Kepala Desa. f. Daftar harta / inventaris kantor. g. Foto ruangan / tempat usaha. h. Peta lokasi.

		<p>Wajib Pajak Badan Bentuk Kerja Sama Operasi (<i>Joint Operation</i>)</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Fotokopi Perjanjian Kerjasama / Akta Pendirian sebagai bentuk kerja sama operasi (<i>Joint Operation</i>) yang dilegalisasi oleh pejabat yang berwenang. b. Fotokopi kartu NPWP masing-masing anggota bentuk kerja sama operasi (<i>Joint Operation</i>) yang diwajibkan untuk memiliki NPWP. c. Fotokopi kartu NPWP orang pribadi salah satu pengurus perusahaan anggota bentuk kerja sama operasi (<i>Joint Operation</i>) atau fotokopi paspor. dalam hal penanggung jawab adalah WNA. d. Dokumen izin kegiatan usaha yang diterbitkan oleh instansi berwenang. e. Surat Keterangan tempat kegiatan usaha dari Pejabat Pemerintah Daerah sekurang-kurangnya Lurah atau Kepala Desa bagi Wajib Pajak Badan dalam negeri maupun Wajib. f. Pajak Badan asing. g. Daftar harta / inventaris kantor. h. Foto ruangan / tempat usaha. i. Peta lokasi. <p>Dokumen-dokumen lain yang biasanya disertakan adalah:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Bukti sewa / kepemilikan tempat usaha b. Spesimen penanda tangan faktur (form disediakan KPP) & fotokopi penanda tangan faktur. c. Laporan SPT Tahunan 2 tahun terakhir.
3	Sistem, mekanisme dan prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Wajib Pajak mendatangi langsung Tempat Pelayanan Terpadu (TPT) Kantor Pelayanan Pajak (KPP) dan mengambil nomor antrean. 2. Wajib Pajak dipanggil ke loket melalui antrean. 3. Wajib Pajak menyerahkan dokumen dengan lengkap dan benar beserta dokumen persyaratan kepada Petugas TPT. 4. Petugas TPT meneliti kelengkapan dokumen. 5. Dalam hal dokumen tidak lengkap, maka Wajib Pajak harus melengkapi kekurangan dokumen dan menyerahkan Kembali Formulir Permintaan Aktivasi Akun PKP beserta seluruh dokumen lainnya kepada Petugas. 6. Dalam hal berkas permohonan telah lengkap, Wajib Pajak mendapatkan BPS yang disampaikan oleh petugas. Terhadap permintaan aktivasi akun PKP yang telah diterbitkan BPE atau BPS. 7. Keputusan pengaktifan PKP diberikan paling lama 10 (sepuluh) hari kerja setelah tanggal pengukuhan PKP, dalam hal permintaan aktivasi akun PKP

		<p>disampaikan bersamaan dengan permohonan pengukuhan PKP; atau tanggal permintaan aktivasi akun PKP diterima yang tercantum dalam BPE atau BPS dalam hal permintaan aktivasi akun PKP disampaikan tidak bersamaan dengan permohonan pengukuhan PKP atau dikukuhkan PKP secara jabatan.</p> <p>8. Proses selesai.</p>
4	Jangka waktu penyelesaian	Paling lama 1 hari kerja sejak tanggal diterimanya permohonan secara lengkap dari Wajib Pajak.
5	Biaya / tarif	Tidak ada.
6	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<p>Segala jenis pengaduan layanan dapat disampaikan melalui:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Telepon : (0511) 4782833 - (0511) 4780163 2. Faksimile : (0511) 4780963 3. Email : pengaduan@pajak.go.id 4. Twitter : @kring_pajak 5. Website : pengaduan.pajak.go.id 6. Chat pajak : www.pajak.go id 7. Surat atau datang langsung ke Direktorat P2Humas atau ke KPP Pratama Banjarbaru
B	Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (<i>Manufacturing</i>)	
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 147/PMK.03/2017 tentang Tata Cara Pendaftaran Wajib Pajak dan Penghapusan Nomor Pokok Wajib Pajak serta Pengukuhan dan Pencabutan Pengukuhan Pengusaha Kena Pajak (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 1516). 2. Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-04/PJ/2020 tentang Petunjuk Teknis Pelaksanaan Administrasi Nomor Pokok Wajib Pajak, Sertifikat Elektronik, dan Pengukuha Pengusaha Kena Pajak Direktur Jenderal Pajak
2	Sarana, prasarana dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pendingin ruangan; 2. Alat tulis kantor; 3. Fasilitas untuk kaum difabel; 4. Komputer; 5. Meja dan kursi; 6. Papan informasi; 7. Pesawat telepon; 8. Printer; 9. Jaringan internet; 10. Kamera CCTV; 11. Alat pemadam kebakaran.
3	Kompetensi pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memiliki kemampuan berkomunikasi yang baik;

		<ul style="list-style-type: none"> 2. Memiliki pengetahuan perpajakan yang baik; 3. Bersikap ramah, sopan dan berperilaku baik; 4. Berpenampilan bersih dan rapi.
4	Pegawasan Internal	Pengawasan harian oleh Koordinator Harian, Kepala Seksi Pelayanan.
5	Jumlah pelaksana	3 (tiga) orang.
6	Jaminan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> a. KPP memberikan pelayanan dengan berpedoman pada SOP Tata Cara Penghapusan WP 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 yang berlaku. c. KPP berpedoman pada budaya kerja Direktorat Jenderal Pajak yaitu Integritas, Profesionalisme, Pelayanan, Sinergi, Kesempurnaan.
7	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> a. Dokumen Wajib Pajak disimpan dalam ruang berkas yang aman. b. Data Wajib Pajak terjamin kerahasiaannya. c. Tersedia alat pemadam kebakaran di TPT. d. Terdapat kamera CCTV yang memonitor keamanan pelayanan di TPT.
8	Evaluasi kinerja pelaksana	Rapat Pembinaan II Seksi Pelayanan, Dialog Kinerja Individu, Hasil Survey Kepuasan Pelayanan.

**STANDAR PELAYANAN
PERMOHONAN CETAK ULANG KODE AKTIVASI
MELALUI TEMPAT PELAYANAN TERPADU KPP**

No	Komponen	Keterangan
A	Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Pelayanan (<i>Service Delivery</i>)	
1	Produk pelayanan	Cetakan Salinan Kode Aktivasi akun Pengusaha Kena Pajak
2	Persyaratan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Surat Permohonan Cetak Ulang Kode Aktivasi 2. Fotokopi Surat Keterangan Kehilangan dari Kepolisian 3. Fotokopi Bukti Penerimaan Surat Dari KPP Atas Surat Permohonan Kode Aktivasi dan <i>Password</i>
3	Sistem, mekanisme dan prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Wajib Pajak mendatangi langsung Tempat Pelayanan Terpadu (TPT) Kantor Pelayanan Pajak (KPP) dan mengambil nomor antrean. 2. Wajib Pajak dipanggil ke loket melalui antrean. 3. Wajib Pajak menyampaikan Formulir Surat Permohonan Cetak Ulang Kode Aktivasi yang telah diisi dengan lengkap dan ditandatangani secara langsung ke KPP Tempat Wajib Pajak terdaftar. 4. 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. Dalam hal berkas permohonan belum lengkap, berkas akan dikembalikan kepada Wajib Pajak dan Wajib Pajak bias melengkapikekurangan berkas tersebut sesuai informasi petugas. 5. Dalam hal berkas permohonan telah lengkap, petugas TPT akan mencetak kode aktivasi dan menyampaikannya kepada Wajib Pajak. 6. Proses Selesai
4	Jangka waktu penyelesaian	Seketika saat berkas pelaporan wajib pajak diterima lengkap.
5	Biaya / tarif	Tidak ada.
6	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<p>Segala jenis pengaduan layanan dapat disampaikan melalui:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Telepon : (0511) 4782833 - (0511) 4780163 2. Faksimile : (0511) 4780963 3. Email : pengaduan@pajak.go.id 4. Twitter : @kring_pajak 5. Website : pengaduan.pajak.go.id

		6. Chat pajak : www.pajak.go.id 7. Surat atau datang langsung ke Direktorat P2Humas atau ke KPP Pratama Banjarbaru
B	Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (<i>Manufacturing</i>)	
1	Dasar Hukum	Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-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 s.t.d.t.d Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-17/PJ/2014.
2	Sarana, prasarana dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pendingin ruangan; 2. Alat tulis kantor; 3. Fasilitas untuk kaum difabel; 4. Komputer; 5. Meja dan kursi; 6. Papan informasi; 7. Pesawat telepon; 8. Printer; 9. Jaringan internet; 10. Kamera CCTV; 11. Alat pemadam kebakaran.
3	Kompetensi pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memiliki kemampuan berkomunikasi yang baik; 2. Memiliki pengetahuan perpajakan yang baik; 3. Bersikap ramah, sopan dan berperilaku baik; 4. Berpenampilan bersih dan rapi.
4	Pegawasan Internal	Pengawasan harian oleh Koordinator Harian, Kepala Seksi Pelayanan.
5	Jumlah pelaksana	4 (Empat) orang.
6	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> a. KPP memberikan pelayanan dengan berpedoman pada SOP Tata Cara Penghapusan WP 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 yang berlaku. c. KPP berpedoman pada budaya kerja Direktorat Jenderal Pajak yaitu Integritas, Profesionalisme, Pelayanan, Sinergi, Kesempurnaan.
7	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> a. Dokumen Wajib Pajak disimpan dalam ruang berkas yang aman. b. Data Wajib Pajak terjamin kerahasiaannya. c. Tersedia alat pemadam kebakaran di TPT.

		d. Terdapat kamera CCTV yang memonitor keamanan pelayanan di TPT.
8	Evaluasi kinerja pelaksana	Rapat Pembinaan II Seksi Pelayanan, Dialog Kinerja Individu, Hasil Survey Kepuasan Pelayanan.

**STANDAR PELAYANAN
PENERBITAN SERTIFIKAT ELEKTRONIK
MELALUI TEMPAT PELAYANAN TERPADU KPP**

No	Komponen	Keterangan
A	Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Pelayanan (<i>Service Delivery</i>)	
1	Produk pelayanan	1 Aplikasi Sertifikat Elektronik 2 Bukti Penerimaan Surat (BPS)
2	Persyaratan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Formulir Permintaan Sertifikat Elektronik dengan lengkap dan jelas 2. Fotokopi KTP dan NPWP Pribadi Pengurus/Direksi/Pimpinan 3. Fotokopi NPWP Badan 4. Fotokopi Akta Pendirian Badan/ SK Penunjukan Cabang 5. Fotokopi BPS Laporan SPT tahunan badan (2 tahun ke belakang) 6. Print Foto Pribadi Direktur/Pimpinan cabang sambil memegang KTP 7. Print screenshot G-maps alamat badan 8. Print foto tampak luar dan dalam kantor badan 9. Print daftar inventaris kantor badan
3	Sistem, mekanisme dan prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Wajib Pajak mendatangi langsung Tempat Pelayanan Terpadu (TPT) Kantor Pelayanan Pajak (KPP) dan mengambil nomor antrean. 2. Wajib Pajak dipanggil ke loket melalui antrian 3. Wajib Pajak mendatangi Loket TPT dan menyerahkan formulir permohonan Penerbitan Sertifikat Elektronik beserta seluruh dokumen pendukung. 4. Petugas TPT mengecek kelengkapan dokumen serta memastikan Wajib Pajak yang mengajukan permohonan adalah PKP yang bersangkutan atau Direktur dari Wajib Pajak yang bersangkutan dan disampaikan secara langsung ke KPP terdaftar. 5. Dalam hal berkas permohonan belum lengkap, berkas akan dikembalikan kepada Wajib Pajak dan Wajib Pajak bias melengkapi berkas kelengkapan tersebut sesuai arahan petugas.

		6. Dalam hal berkas permohonan telah lengkap,Wajib Pajak mendapatkan Aplikasi Sertifikat Elektronik dan Bukti Penerimaan Surat (BPS) yang disampaikan oleh petugas. 7. Proses selesai
4	Jangka waktu penyelesaian	Pada hari kerja yang sama.
5	Biaya / tarif	Tidak ada.
6	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	Segala jenis pengaduan layanan dapat disampaikan melalui: 1. Telepon : (0511) 4782833 - (0511) 4780163 2. Faksimile : (0511) 4780963 3. Email : pengaduan@pajak.go.id 4. Twitter : @kring_pajak 5. Website : pengaduan.pajak.go.id 6. Chat pajak : www.pajak.go id 7. Surat atau datang langsung ke Direktorat P2 Humas atau ke KPP Pratama Banjarbaru
B	Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (<i>Manufacturing</i>)	
1	Dasar Hukum	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; b. Peraturan Direktorat Jenderal Pajak Nomor PER- 04/PJ/2020 tentang Petunjuk Teknis Pelaksanaan Administrasi Nomor Pokok Wajib Pajak, Sertifikat Elektronik, dan Pengukuhan Pengusaha Kena Pajak; c. Peraturan Direktorat Jenderal Pajak Nomor PER 27/PJ/2020 tentang Tata Cara Pendaftaran dan Pemberian Nomor Pokok Wajib Pajak dalam Rangka Percepatan Investasi dengan Kriteria Tertentu.
2	Sarana, prasarana dan/atau fasilitas	1. Pendingin ruangan; 2. Alat tulis kantor; 3. Fasilitas untuk kaum difabel; 4. Komputer; 5. Meja dan kursi; 6. Papan informasi; 7. Pesawat telepon; 8. Printer; 9. Jaringan internet; 10. Kamera CCTV; 11. Alat pemadam kebakaran.
3	Kompetensi pelaksana	1. Memiliki kemampuan berkomunikasi yang baik;

		<ul style="list-style-type: none"> 2. Memiliki pengetahuan perpajakan yang baik; 3. Bersikap ramah, sopan dan berperilaku baik; 4. Berpenampilan bersih dan rapi.
4	Pegawasan Internal	Pengawasan harian oleh Koordinator Harian, Kepala Seksi Pelayanan.
5	Jumlah pelaksana	4 (Empat) orang.
6	Jaminan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> a. KPP memberikan pelayanan dengan berpedoman pada SOP Tata Cara Penghapusan WP 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 yang berlaku. c. KPP berpedoman pada budaya kerja Direktorat Jenderal Pajak yaitu Integritas, Profesionalisme, Pelayanan, Sinergi, Kesempurnaan.
7	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> a. Dokumen Wajib Pajak disimpan dalam ruang berkas yang aman. b. Data Wajib Pajak terjamin kerahasiaannya. c. Tersedia alat pemadam kebakaran di TPT. d. Terdapat kamera CCTV yang memonitor keamanan pelayanan di TPT.
8	Evaluasi kinerja pelaksana	Rapat Pembinaan II Seksi Pelayanan, Dialog Kinerja Individu, Hasil Survey Kepuasan Pelayanan

**STANDAR PELAYANAN
 PERMINTAAN SURAT KUASA KHUSUS
 MELALUI TEMPAT PELAYANAN TERPADU KPP**

No	Komponen	Keterangan
A	Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Pelayanan (<i>Service Delivery</i>)	
1	Produk pelayanan	Penyampaian Surat Kuasa Khusus dalam hal Wajib Pajak menunjuk seorang kuasa dalam menyelesaikan kewajiban perpajakannya
2	Persyaratan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. 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. 2. Dalam hal seorang kuasa merupakan konsultan pajak, dokumen kelengkapan sebagai berikut: <ol style="list-style-type: none"> a. fotokopi kartu izin praktik konsultan pajak; b. surat pernyataan sebagai konsultan pajak c. fotokopi kartu Nomor Pokok Wajib Pajak; d. 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. 3. Dalam hal seorang kuasa merupakan karyawan Wajib Pajak, dokumen kelengkapan sebagai berikut: <ol style="list-style-type: none"> a. fotokopi sertifikat brevet di bidang perpajakan, ijazah pendidikan formal di bidang perpajakan, atau sertifikat konsultan pajak sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 ayat (2); b. fotokopi kartu Nomor Pokok Wajib Pajak; c. 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; d. fotokopi daftar karyawan tetap yang dilakukan pemotongan Pajak Penghasilan Pasal 21 dalam Surat Pemberitahuan Masa Pajak

		Penghasilan Pasal 21 yang telah dilaporkan Wajib Pajak.
3	Sistem, mekanisme dan prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Penyampaian surat kuasa khusus dilakukan: 2. sebelum peiaksanaan hak dan/atau pemenuhan kewajiban perpajakan tertentu yang dikuasakan; atau 3. bersamaan dengan peiaksanaan hak dan/atau pemenuhan kewajiban perpajakan tertentu yang dikuasakan 4. Kuasa Wajib Pajak mendatangi langsung Tempat Pelayanan Terpadu (TPT) Kantor Pelayanan Pajak dan mengambii nomor antrean. 5. Kuasa Wajib Pajak dipanggil ke loket melalui antrean. 6. Kuasa Wajib Pajak mendatangi Loket TPT dan menyampaikan Surat Kuasa Khusus yang dibuat dengan formulir standar yang telah diisi dengan lengkap dan ditandatangani secara langsung pada saat mewakili Wajib Pajak dalam peiaksanaan hak dan/atau pemenuhan kewajiban perpajakan tertentu. 7. Petugas terkait mengecek kelengkapan pengisian Surat Kuasa Khusus tersebut dan dokumen yang disyaratkan serta memastikan dokumen- dokumen tersebut sah dan valid. 8. Kuasa Wajib Pajak dapat melaksanakan hak dan/atau memenuhi kewajiban perpajakan Wajib Pajak yang dikuasakan kepadanya. 9. Proses selesai.
4	Jangka waktu penyelesaian	Seketika saat seluruh persyaratan dilengkapi dan sesuai dengan ketentuan.
5	Biaya / tarif	Tidak ada.
6	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<p>Segala jenis pengaduan layanan dapat disampaikan melalui:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Telepon : (0511) 4782833 - (0511) 4780163 2. Faksimile : (0511) 4780963 3. Email : pengaduan@pajak.go.id 4. Twitter : @kring_pajak 5. Website : pengaduan.pajak.go.id 6. Chat pajak : www.pajak.go id 7. Surat atau datang langsung ke Direktorat P2 Humas atau ke KPP Pratama Banjarbaru

B	Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (<i>Manufacturing</i>)	
1	Dasar Hukum	Peraturan Menteri Keuangan Nomor 229/PMK.03/2014 tentang Persyaratan Serta Pelaksanaan Hak dan Kewajiban Seorang Kuasa.
2	Sarana, prasarana dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pendingin ruangan; 2. Alat tulis kantor; 3. Fasilitas untuk kaum difabel; 4. Komputer; 5. Meja dan kursi; 6. Papan informasi; 7. Pesawat telepon; 8. Printer; 9. Jaringan internet; 10. Kamera CCTV; 11. Alat pemadam kebakaran.
3	Kompetensi pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memiliki kemampuan berkomunikasi yang baik; 2. Memiliki pengetahuan perpajakan yang baik; 3. Bersikap ramah, sopan dan berperilaku baik; 4. Berpenampilan bersih dan rapi.
4	Pegawasan Internal	Pengawasan harian oleh Koordinator Harian, Kepala Seksi Pelayanan.
5	Jumlah pelaksana	4 (Empat) orang.
6	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> a. KPP memberikan pelayanan dengan berpedoman pada SOP Tata Cara Penghapusan WP 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 yang berlaku. c. KPP berpedoman pada budaya kerja Direktorat Jenderal Pajak yaitu Integritas, Profesionalisme, Pelayanan, Sinergi, Kesempurnaan.
7	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> a. Dokumen Wajib Pajak disimpan dalam ruang berkas yang aman. b. Data Wajib Pajak terjamin kerahasiaannya. c. Tersedia alat pemadam kebakaran di TPT. d. Terdapat kamera CCTV yang memonitor keamanan pelayanan di TPT.
8	Evaluasi kinerja pelaksana	Rapat Pembinaan II Seksi Pelayanan, Dialog Kinerja Individu, Hasil Survey Kepuasan Pelayanan.

**STANDAR PELAYANAN
PENCABUTAN PENGUKUHAN PKP
MELALUI TEMPAT PELAYANAN TERPADU KPP**

No	Komponen	Keterangan
A	Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Pelayanan (<i>Service Delivery</i>)	
1	Produk pelayanan	1. Bukti Penerimaan Surat 2. Surat Pencabutan Pengukuhan Pengusaha Kena Pajak
2	Persyaratan pelayanan	1. Formulir diisi dengan lengkap dan benar 2. Fotokopi KTP & NPWP Penanggung Jawab 3. Fotokopi NPWP Badan 4. Fotokopi Akta Pendirian Terakhir
3	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Wajib pajak mendatangi Tempat Pelayanan Terpadu (TPT) Kantor Pelayanan Pajak (KPP) secara langsung dan mengambil nomor antrean. 2. Wajib Pajak dipanggil ke loket TPT sesuai dengan Antrean. 3. Wajib Pajak menyerahkan formulir permohonan yang sudah diisi dengan lengkap dan benar beserta dokumen persyaratan. 4. Petugas TPT menerima formulir permohonan dan dokumen yang disyaratkan kemudian meneliti kelengkapan berkas permohonan berkas pencabutan Pengukuhan Pengusaha Kena Pajak. 5. Dalam hal berkas pencabutan belum lengkap, berkas pencabutan dikembalikan kepada Wajib Pajak untuk dilengkapi. Dalam hal berkas pencabutan sudah lengkap, Petugas Tempat Pelayanan Terpadu akan mencetak BPS diserahkan kepada Wajib Pajak. 6. Dalam kurun waktu 6(enam) bulan, Wajib Pajak mendatangi Tempat Pelayanan Terpadu (TPT) untuk mengambil Surat Pencabutan Pengukuhan Pengusaha Kena Pajak. 7. Petugas TPT menyerahkan Surat Pencabutan Pengukuhan Pengusaha Kena Pajak. 8. Proses selesai.
4	Jangka waktu penyelesaian	Paling lama 6 (enam) bulan sejak tanggal diterimanya permohonan secara lengkap dari Wajib Pajak.
5	Biaya / tarif	Tidak ada.
6	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	Segala jenis pengaduan layanan dapat disampaikan melalui: 1. Telepon : (0511) 4782833 - (0511) 4780163 2. Faksimile : (0511) 4780963 3. Email : pengaduan@pajak.go.id 4. Twitter : @kring_pajak

		<p>5. Website : pengaduan.pajak.go.id</p> <p>6. Chat pajak : www.pajak.go id</p> <p>7. Surat atau datang langsung ke Direktorat P2 Humas atau ke KPP Pratama Banjarbaru</p>
B	Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (<i>Manufacturing</i>)	
1	Dasar Hukum	<p>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;</p> <p>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; Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER 27/PJ/2017 tentang Tata Cara Pendaftaran dan Pemberian Nomor Pokok Wajib Pajak dalam Rangka Percepatan Investasi dengan Kriteria Tertentu.</p>
2	Sarana, prasarana dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pendingin ruangan; 2. Alat tulis kantor; 3. Fasilitas untuk kaum difabel; 4. Komputer; 5. Meja dan kursi; 6. Papan informasi; 7. Pesawat telepon; 8. Printer; 9. Jaringan internet; 10. Kamera CCTV; 11. Alat pemadam kebakaran.
3	Kompetensi pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memiliki kemampuan berkomunikasi yang baik; 2. Memiliki pengetahuan perpajakan yang baik; 3. Bersikap ramah, sopan dan berperilaku baik; 4. Berpenampilan bersih dan rapi.
4	Pegawasan Internal	Pengawasan harian oleh Koordinator Harian, Kepala Seksi Pelayanan.
5	Jumlah pelaksana	2 (dua) orang.
6	Jaminan Pelayanan	<p>a. KPP memberikan pelayanan dengan berpedoman pada SOP Tata Cara Penghapusan WP melalui TPT di KPP yang telah dipublikasikan oleh Direktorat Jenderal Pajak.</p> <p>b. KPP telah mempublikasikan Maklumat Pelayanan yang berisi komitmen untuk memberikan pelayanan sesuai ketentuan yang berlaku.</p>

		c. KPP berpedoman pada budaya kerja Direktorat Jenderal Pajak yaitu Integritas, Profesionalisme, Pelayanan, Sinergi, Kesempurnaan.
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 alat pemadam kebakaran di TPT.</p> <p>d. Terdapat kamera CCTV yang memonitor keamanan pelayanan di TPT.</p>
8	Evaluasi kinerja pelaksana	Rapat Pembinaan II Seksi Pelayanan, Dialog Kinerja Individu, Hasil Survey Kepuasan Pelayanan.

**STANDAR PELAYANAN
PERMOHONAN PEMBAYARAN DAN PENYETORAN PAJAK
MELALUI TEMPAT PELAYANAN TERPADU KPP**

No	Komponen	Keterangan
A	Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Pelayanan (<i>Service Delivery</i>)	
1	Produk pelayanan	Kode billing dan SSP (Surat Setoran Pajak)
2	Persyaratan pelayanan	<p>1. Pelayanan diberikan bagi Wajib Pajak yang akan melakukan pembayaran dan penyetoran pajak yang terutang.</p> <p>2. Pembayaran atau penyetoran pajak dilakukan secara elektronik melalui Sistem Billing Direktorat Jenderal Pajak meliputi seluruh jenis pajak, kecuali:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. pajak dalam rangka impor yang diadministrasikan pembayarannya oleh Direktorat Jenderal Bea dan Cukai; dan/atau b. pajak yang tata cara pembayarannya diatur secara khusus. <p>Transaksi pembayaran atau penyetoran pajak dilakukan melalui Bank/Pos Persepsi dengan menggunakan Kode Billing</p>
3	Sistem, mekanisme dan prosedur	<p>1. Kode Billing, dapat diperoleh Wajib Pajak, melalui Layanan mandiri (self-service), dilakukan oleh Wajib Pajak dengan mengakses:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. aplikasi billing DJP; atau b. layanan, produk, aplikasi, atau sistem penerbitan Kode Billing yang terhubung dengan Sistem Billing Direktorat Jenderal Pajak yang disediakan, oleh Bank/Pos Persepsi dan pihak lain yang ditunjuk oleh Direktur Jenderal Pajak, meliputi perusahaan Application Service Provider dan Perusahaan Telekomunikasi. c. pembuatan kode billing melalui layanan mandiri, dapat diberikan melalui asistensi oleh: <ul style="list-style-type: none"> I. pegawai Direktorat Jenderal Pajak sesuai dengan penugasannya, II. petugas Bank/Pos Persepsi, atau III. pengguna (user) tertentu yang mendapatkan persetujuan dari Direktur Jenderal Pajak. <p>Penerbitan secara jabatan (official-service) oleh Direktorat Jenderal Pajak dalam hal terbit surat ketetapan pajak, Surat Tagihan Pajak, SPPT PBB, STP PBB, atau SKP PBB yang mengakibatkan kurang bayar.</p> <p>2. Wajib Pajak melakukan transaksi pembayaran</p>

		<p>ataupenyetoran pajak dapat dilakukan melalui:</p>
--	--	--

		<ul style="list-style-type: none"> a. teller Bank/Pos Persepsi; b. Anjungan Tunai Mandiri (ATM); c. internet banking; d. mobile banking; e. EDC; atau f. sarana lainnya. <p>3. Proses selesai</p>
4	Jangka waktu penyelesaian	Bisa segera proses jika ada permohonan.
5	Biaya / tarif	Tidak ada.
6	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<p>Segala jenis pengaduan layanan dapat disampaikan melalui:</p> <ul style="list-style-type: none"> 1. Telepon : (0511) 4782833 - (0511) 4780163 2. Faksimile : (0511) 4780963 3. Email : pengaduan@pajak.go.id 4. Twitter : @kring_pajak 5. Website : pengaduan.pajak.go.id 6. Chat pajak : www.pajak.go id 7. Surat atau datang langsung ke Direktorat P2 Humas atau ke KPP Pratama Banjarbaru
B	Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (<i>Manufacturing</i>)	
1	Dasar Hukum	Peraturan Menteri Keuangan Nomor 229/PMK.03/2014 tentang Persyaratan Serta Pelaksanaan Hak dan Kewajiban Seorang Kuasa.
2	Sarana, prasarana dan/atau fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> 1. Pendingin ruangan; 2. Alat tulis kantor; 3. Fasilitas untuk kaum difabel; 4. Komputer; 5. Meja dan kursi; 6. Papan informasi; 7. Pesawat telepon; 8. Printer; 9. Jaringan internet; 10. Kamera CCTV; 11. Alat pemadam kebakaran.
3	Kompetensi pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> 1. Memiliki kemampuan berkomunikasi yang baik; 2. Memiliki pengetahuan perpajakan yang baik; 3. Bersikap ramah, sopan dan berperilaku baik; 4. Berpenampilan bersih dan rapi.
4	Pegawasan Internal	Pengawasan harian oleh Koordinator Harian, Kepala Seksi Pelayanan.
5	Jumlah pelaksana	4 (Empat) orang.
6	Jaminan Pelayanan	a. KPP memberikan pelayanan dengan berpedoman pada SOP Tata Cara Penghapusan WP melalui TPT di KPP yang telah dipublikasikan oleh Direktorat Jenderal Pajak.

		<p>b. KPP telah mempublikasikan Maklumat Pelayanan yang berisi komitmen untuk memberikan pelayanan sesuai ketentuan yang berlaku.</p> <p>c. KPP berpedoman pada budaya kerja Direktorat Jenderal Pajak yaitu Integritas, Profesionalisme, Pelayanan, Sinergi, Kesempurnaan.</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 alat pemadam kebakaran di TPT.</p> <p>d. Terdapat kamera CCTV yang memonitor keamanan pelayanan di TPT.</p>
8	Evaluasi kinerja pelaksana	Rapat Pembinaan II Seksi Pelayanan, Dialog Kinerja Individu, Hasil Survey Kepuasan Pelayanan.

**STANDAR PELAYANAN
PERMOHONAN PEMINDAHBUKUAN (PBK)
MELALUI TEMPAT PELAYANAN TERPADU KPP**

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

		<p>penerimaan pajak untuk dibukukan pada penerimaan pajak yang sesuai.</p> <p>Pihak Yang Mengajukan Permohonan:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Permohonan Pemindahbukuan karena kesalahan pembayaran atau penyetoran diajukan oleh Wajib Pajak penyetor.2. Pemindahbukuan karena kesalahan perekaman atau pengisian Bukti Pbk, dapat dilakukan secara jabatan oleh Pejabat yang melaksanakan Pemindahbukuan atau dilakukan berdasarkan permohonan Wajib Pajak yang semula mengajukan permohonan Pemindahbukuan. Permohonan Pemindahbukuan yang diajukan atas SSP, SSPCP, BPN, dan Bukti Pbk yang mencantumkan NPWP dari Wajib Pajak cabang yang telah dihapus dapat diajukan oleh Wajib Pajak pusat.3. Permohonan Pemindahbukuan yang diajukan atas SSP, SSPCP, BPN, dan Bukti Pbk yang mencantumkan NPWP dari Wajib Pajak yang melakukan penggabungan usaha (merger) diajukan oleh surviving company, entitas baru hasil merger, atau pihak yang menerima penggabungan. <p>Cara Pengajuan:</p> <p>Wajib Pajak mengajukan permohonan pemindahbukuan secara langsung ke KPP tempat pembayaran diadministrasikan atau melalui pos atau jasa pengiriman dengan bukti pengiriman surat ke KPP tempat pembayaran diadministrasikan.</p> <p>Syarat/Kriteria Pengajuan Permohonan:</p> <p>Pembayaran pajak yang tercantum dalam SSP, SSPCP, BPN atau Bukti Pbk dapat diajukan permohonan Pemindahbukuan dalam hal pembayaran tersebut belum diperhitungkan dengan pajak yang terutang dalam Surat Pemberitahuan, Surat Tagihan Pajak dan/atau surat ketetapan pajak, Surat Pemberitahuan Pajak Terhutang, Surat Tagihan Pajak PBB dan/atau Surat Ketetapan Pajak PBB, Pemberitahuan Impor Barang (PIB), dokumen cukai, atau surat tagihan/surat penetapan.</p>
--	--	---

4	Jangka waktu penyelesaian	Paling lama 21 (dua puluh satu) hari sejak permohonan pemindahbukuan diterima secara lengkap.
5	Biaya / tarif	Tidak ada.
6	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	Segala jenis pengaduan layanan dapat disampaikan melalui: 1. Telepon : (0511) 4782833 - (0511) 4780163 2. Faksimile : (0511) 4780963 3. Email : pengaduan@pajak.go.id 4. Twitter : @kring_pajak 5. Website : pengaduan.pajak.go.id 6. Chat pajak : www.pajak.go id 7. Surat atau datang langsung ke Direktorat P2 Humas atau ke KPP Pratama Banjarbaru
B	Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (<i>Manufacturing</i>)	
1	Dasar Hukum	1. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 242/PMK.03/2014 tentang Tata Cara Pembayaran dan Penyetoran Pajak s.t.d.t.d. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 18/PMK.03/2021 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja di Bidang Pajak Penghasilan, Pajak Pertambahan Nilai dan Pajak Penjualan atas Barang Mewah, serta Ketentuan Umum dan TataCara Perpajakan; 2. Keputusan Menteri Keuangan 601/KM.01/2020 tentang Standar Operasional Prosedur Layanan Unggulan Kementerian Keuangan; 3. Keputusan Direktur Jenderal Pajak Nomor KEP-522/PJ./2002 tentang Pelaksanaan Teknis Tata Cara Pemindahbukuan atas Kekeliruan Pembayaran Pajak Penghasilan dalam Mata Uang Dollar Amerika Serikat;
2	Sarana, prasarana dan/atau fasilitas	1. Pendingin ruangan; 2. Alat tulis kantor; 3. Fasilitas untuk kaum difabel; 4. Komputer; 5. Meja dan kursi; 6. Papan informasi; 7. Pesawat telepon; 8. Printer; 9. Jaringan internet; 10. Kamera CCTV; 11. Alat pemadam kebakaran.
3	Kompetensi pelaksana	1. Memiliki kemampuan berkomunikasi yang baik;

		<ul style="list-style-type: none"> 2. Memiliki pengetahuan perpajakan yang baik; 3. Bersikap ramah, sopan dan berperilaku baik; 4. Berpenampilan bersih dan rapi.
4	Pegawasan Internal	Pengawasan harian oleh Koordinator Harian, Kepala Seksi Pelayanan.
5	Jumlah pelaksana	4 (Empat) orang.
6	Jaminan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> a. KPP memberikan pelayanan dengan berpedoman pada SOP Tata Cara Penghapusan WP 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 yang berlaku. c. KPP berpedoman pada budaya kerja Direktorat Jenderal Pajak yaitu Integritas, Profesionalisme, Pelayanan, Sinergi, Kesempurnaan.
7	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> a. Dokumen Wajib Pajak disimpan dalam ruang berkas yang aman. b. Data Wajib Pajak terjamin kerahasiaannya. c. Tersedia alat pemadam kebakaran di TPT. d. Terdapat kamera CCTV yang memonitor keamanan pelayanan di TPT.
8	Evaluasi kinerja pelaksana	Rapat Pembinaan II Seksi Pelayanan, Dialog Kinerja Individu, Hasil Survey Kepuasan Pelayanan

STANDAR PELAYANAN
PERMOHONAN PENGALIHAN SALDO BEA METERAI DARI SISTEM
KOMPUTERISASI KE TEKNOLOGI PERCETAKAN
MELALUI TEMPAT PELAYANAN TERPADU KPP

No	Komponen	Keterangan
A	Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Pelayanan (<i>Service Delivery</i>)	
1	Produk pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Keputusan Pencabutan Izin Pembubuhan Tanda Bea Meterai Lunas dengan Sistem Komputerisasi; 2. Surat Pengalihan Saldo Bea Meterai dari Sistem Komputerisasi ke Teknologi Percetakan; 3. Surat Penolakan Permohonan (dalam permohonanhal ditolak); 4. Berita Acara Penelitian Administrasi Pembubuhan Bea Meterai dengan Sistem Komputerisasi.
2	Persyaratan pelayanan	Surat permohonan pengalihan saldo Bea Meterai dari sistem komputerisasi ke teknologi percetakan.
3	Sistem, mekanisme dan prosedur	<p>Layanan ini diberikan kepada Wajib Pajak yang mengajukan permohonan pengalihan saldo Bea Meterai dari sistem komputerisasi ke teknologi percetakan dalam hal Bea Meterai yang telah dibayar belum dipergunakan karena sesuatu hal.</p> <p>Pihak Yang Mengajukan Permohonan: Wajib Pajak penerbit dokumen yang berbentuk surat yang memuat jumlah uang.</p> <p>Cara Pengajuan: 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.</p> <p>Syarat/Kriteria Pengajuan Permohonan: Wajib Pajak mengajukan permohonan dalam hal Bea Meterai yang telah dibayar belum dipergunakan karena sesuatu hal.</p>
4	Jangka waktu penyelesaian	Paling lama 7 (tujuh) hari sejak surat permohonan Wajib Pajak diterima dengan lengkap.
5	Biaya / tarif	Tidak ada.
6	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	Segala jenis pengaduan layanan dapat disampaikan melalui:

		<ol style="list-style-type: none"> 1. Telepon : (0511) 4782833 - (0511) 4780163 2. Faksimile : (0511) 4780963 3. Email : pengaduan@pajak.go.id 4. Twitter : @kring_pajak 5. Website : pengaduan.pajak.go.id 6. Chat pajak : www.pajak.go id 7. Surat atau datang langsung ke Direktorat P2 Humas atau ke KPP Pratama Banjarbaru.
B	Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (<i>Manufacturing</i>)	
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 134/PMK.03/2021 tentang Pembayaran Bea Meterai, Ciri Umum dan Ciri Khusus Pada Meterai Tempel, Kode Unik Dan Keterangan Tertentu Pada Meterai Elektronik, Meterai Dalam Bentuk Lain, dan Penentuan Keabsahan Meterai, Serta Pemeteraian Kemudian; dan 2. Keputusan Direktur Jenderal Pajak Nomor 122d/PJ/2000 tentang Tata Cara Pelunasan Bea Meterai dengan Membubuhkan Tanda Bea Meterai Lunas dengan Sistem Komputerisasi.
2	Sarana, prasarana dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pendingin ruangan; 2. Alat tulis kantor; 3. Fasilitas untuk kaum difabel; 4. Komputer; 5. Meja dan kursi; 6. Papan informasi; 7. Pesawat telepon; 8. Printer; 9. Jaringan internet; 10. Kamera CCTV; 11. Alat pemadam kebakaran.
3	Kompetensi pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memiliki kemampuan berkomunikasi yang baik; 2. Memiliki pengetahuan perpajakan yang baik; 3. Bersikap ramah, sopan dan berperilaku baik; 4. Berpenampilan bersih dan rapi.
4	Pegawasan Internal	Pengawasan harian oleh Koordinator Harian, Kepala Seksi Pelayanan.
5	Jumlah pelaksana	4 (Empat) Orang.
6	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> a. KPP memberikan pelayanan dengan berpedoman pada SOP Tata Cara Penghapusan WP 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 yang berlaku.

		c. KPP berpedoman pada budaya kerja Direktorat Jenderal Pajak yaitu Integritas, Profesionalisme, Pelayanan, Sinergi, Kesempurnaan.
7	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> a. Dokumen Wajib Pajak disimpan dalam ruang berkas yang aman. b. Data Wajib Pajak terjamin kerahasiaannya. c. Tersedia alat pemadam kebakaran di TPT. d. Terdapat kamera CCTV yang memonitor keamanan pelayanan di TPT.
8	Evaluasi kinerja pelaksana	Rapat Pembinaan II Seksi Pelayanan, Dialog Kinerja Individu, Hasil Survey Kepuasan Pelayanan

**STANDAR PELAYANAN
PERMOHONAN PENGALIHAN SALDO BEA METERAI DARI TEKNOLOGI
PERCETAKAN KE SISTEM KOMPUTERISASI
MELALUI TEMPAT PELAYANAN TERPADU KPP**

No	Komponen	Keterangan
A	Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Pelayanan (<i>Service Delivery</i>)	
1	Produk pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Keputusan Pencabutan Izin Pembubuhan Tanda Bea Meterai Lunas dengan Teknologi Percetakan; 2. Surat Pengalihan Saldo Bea Meterai dari Teknologi Percetakan ke Sistem Komputerisasi, atau surat penolakan permohonan (dalam hal ditolak); 3. Berita Acara Penelitian Administrasi Pembubuhan Bea Meterai dengan Teknologi Percetakan.
2	Persyaratan pelayanan	Surat permohonan pengalihan saldo Bea Meterai dari teknologi percetakan ke sistem komputerisasi.
3	Sistem, mekanisme dan prosedur	<p>Layanan ini diberikan kepada Wajib Pajak yang mengajukan permohonan pengalihan saldo Bea Meterai dari teknologi percetakan ke sistem komputerisasi dalam hal Bea Meterai yang telah dibayar atas tanda Bea Meterai Lunas yang tercetak pada cek, bilyet giro, dan efek dengan nama dan dalambentuk apapun yang belum dipergunakan.</p> <p>Pihak Yang Mengajukan Permohonan:</p> <p>Wajib Pajak/ Perusahaan percetakan yang mendapat:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. izin operasional di bidang pencetakan dokumen sekuriti dari Badan Koordinasi Pemberantasan Uang Palsu (Botasupal); 2. penetapan sebagai perusahaan percetakan warkat debit dan dokumen kliring dari Bank Indonesia untuk mencetak cek, bilyet giro, atau efek dengannama dan dalam bentuk apapun. <p>Cara Pengajuan:</p> <p>Wajib Pajak mengajukan permohonan secara tertulis kepada Direktur Jenderal Pajak dengan mencantumkan alasan dan jumlah Bea Meterai yang akan dialihkan.</p>

		Syarat/Kriteria Pengajuan Permohonan: Wajib Pajak mengajukan permohonan dalam hal Bea Meterai yang telah dibayar atas tanda Bea Meterai Lunas yang tercetak pada cek, bilyet giro, dan efek dengan nama dan dalam bentuk apapun yang belum dipergunakan.
4	Jangka waktu penyelesaian	Paling lama 7 (tujuh) hari sejak surat permohonan pengalihan saldo Bea Meterai dari teknologi percetakan ke sistem komputerisasi diterima dengan lengkap.
5	Biaya / tarif	Tidak ada.
6	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	Segala jenis pengaduan layanan dapat disampaikan melalui: 1. Telepon : (0511) 4782833 - (0511) 4780163 2. Faksimile : (0511) 4780963 3. Email : pengaduan@pajak.go.id 4. Twitter : @kring_pajak 5. Website : pengaduan.pajak.go.id 6. Chat pajak : www.pajak.go id 7. Surat atau datang langsung ke Direktorat P2 Humas atau ke KPP Pratama Banjarbaru
B	Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (<i>Manufacturing</i>)	
1	Dasar Hukum	1. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 134/PMK.03/2021 tentang Pembayaran Bea Meterai, Ciri Umum dan Ciri Khusus Pada Meterai Tempel, Kode Unik Dan Keterangan Tertentu Pada Meterai Elektronik, Meterai Dalam Bentuk Lain, dan Penentuan Keabsahan Meterai, Serta Pemeteraian Kemudian; dan 2. Keputusan Direktur Jenderal Pajak Nomor 122/PJ/2000 tentang Tata Cara Pelunasan Bea Meterai dengan Membubuhkan Tanda Bea Meterai Lunas dengan Teknologi Percetakan.
2	Sarana, prasarana dan/atau fasilitas	1. Pendingin ruangan; 2. Alat tulis kantor; 3. Fasilitas untuk kaum difabel; 4. Komputer; 5. Meja dan kursi; 6. Papan informasi; 7. Pesawat telepon; 8. Printer; 9. Jaringan internet; 10. Kamera CCTV; 11. Alat pemadam kebakaran.

3	Kompetensi pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memiliki kemampuan berkomunikasi yang baik; 2. Memiliki pengetahuan perpajakan yang baik; 3. Bersikap ramah, sopan dan berperilaku baik; 4. Berpenampilan bersih dan rapi.
4	Pegawasan Internal	Pengawasan harian oleh Koordinator Harian, Kepala Seksi Pelayanan.
5	Jumlah pelaksana	4 (Empat) Orang.
6	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> a. KPP memberikan pelayanan dengan berpedoman pada SOP Tata Cara Penghapusan WP melalui TPT di KPP yang telah dipublikasikan oleh Direktorat Jenderal Pajak. b. KPP telah mempublikasikan Maklumat Pelayanan yang berisi komitmen untuk memberikan pelayanansesuai ketentuan yang berlaku. c. KPP berpedoman pada budaya kerja Direktorat Jenderal Pajak yaitu Integritas, Profesionalisme, Pelayanan, Sinergi, Kesempurnaan.
7	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> a. Dokumen Wajib Pajak disimpan dalam ruang berkas yang aman. b. Data Wajib Pajak terjamin kerahasiaannya. c. Tersedia alat pemadam kebakaran di TPT. d. Terdapat kamera CCTV yang memonitor keamanan pelayanan di TPT.
8	Evaluasi kinerja pelaksana	Rapat Pembinaan II Seksi Pelayanan, Dialog Kinerja Individu, Hasil Survey Kepuasan Pelayanan

STANDAR PELAYANAN
PERMOHONAN PENGEMBALIAN PENDAHULUAN BAGI WAJIB PAJAK DENGAN
KRITERIA TERTENTU (PASAL 17C UU KUP)
MELALUI TEMPAT PELAYANAN TERPADU KPP

No	Komponen	Keterangan
A	Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Pelayanan (<i>Service Delivery</i>)	
1	Produk pelayanan	1. Surat Keputusan Pengembalian Pendahuluan Kelebihan Pajak (SKPPKP); 2. Surat Pemberitahuan Tidak Dapat Diberikan Pengembalian Pendahuluan atau Tidak Terdapat Kelebihan Pembayaran Pajak.
2	Persyaratan pelayanan	Surat Pemberitahuan Lebih Bayar yang dilaporkan oleh Wajib Pajak Patuh atau surat permohonan tersendiri.
3	Sistem, mekanisme dan prosedur	<p>Pihak Yang Mengajukan Permohonan:</p> <p>Wajib Pajak Dengan Kriteria Tertentu yang meliputi Wajib Pajak yang:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. tepat waktu dalam menyampaikan SPT; 2. tidak mempunyai tunggakan pajak untuk semua jenis pajak, kecuali tunggakan pajak yang telah memperoleh izin mengangsur atau menunda pembayaran pajak; 3. laporan keuangan diaudit oleh akuntan publik atau lembaga pengawasan keuangan pemerintah dengan pendapat wajar tanpa pengecualian selam 3 (tiga) tahun berturut-turut; 4. tidak pernah dipidana karena melakukan tindak pidana di bidang perpajakan berdasarkan putusan pengadilan yang telah mempunyai kekuatan hukum tetap dalam jangka waktu 5 (lima) tahun terakhir. <p>Cara Pengajuan:</p> <p>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.</p>

		<p>Syarat/Kriteria Pengajuan Permohonan:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Wajib Pajak memenuhi syarat sebagai Wajib Pajak dengan Kriteria Tertentu; 2. Permohonan dapat diajukan dengan cara memberi tanda pada Surat Pemberitahuan yang menyatakan lebih bayar restitusi atau dengan cara mengajukan surat tersendiri; 3. Masa Pajak, Bagian Tahun Pajak atau Tahun Pajak yang dapat diberikan pengembalian pendahuluan kelebihan pembayaran pajak meliputi Masa Pajak, Bagian Tahun Pajak atau Tahun Pajak yang tercakup dalam jangka waktu 2 (dua) tahun kalender (terhitung sejak tanggal 1 Januari tahun penetapan Wajib Pajak Dengan Kriteria Tertentu).
4	Jangka waktu penyelesaian	<ol style="list-style-type: none"> 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. <p>Dalam hal permohonan pengembalian pendahuluan kelebihan pembayaran pajak melewati jangka waktu, maka permohonan dianggap dikabulkan, dan Direktur Jenderal Pajak menerbitkan Surat Keputusan Pengembalian Pendahuluan Kelebihan Pajak setelah jangka waktu sebagaimana dimaksud di atas.</p>
5	Biaya / tarif	Tidak ada.
6	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<p>Segala jenis pengaduan layanan dapat disampaikan melalui:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Telepon : (0511) 4782833 - (0511) 4780163 2. Faksimile : (0511) 4780963 3. Email : pengaduan@pajak.go.id 4. Twitter : @kring_pajak 5. Website : pengaduan.pajak.go.id 6. Chat pajak : www.pajak.go id 7. Surat atau datang langsung ke Direktorat P2 Humas atau ke KPP Pratama Banjarbaru

B	Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (<i>Manufacturing</i>)	
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 244/PMK.03/2015 tentang Tata Cara Penghitungan dan Pengembalian Kelebihan Pembayaran Pajak; 2. Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 39/PMK.03/2018 tentang Tata Cara Pengembalian Pendahuluan Kelebihan Pembayaran Pajak sebagaimana telah diubah dengan 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; 1. Keputusan Direktur Jenderal Pajak Nomor KEP- 359/PJ/2003 tentang Perubahan atas Keputusan Direktur Jenderal Pajak Nomor KEP- 406/PJ/2001 tentang Tata Cara Penerbitan Surat Keputusan Pengembalian Pendahuluan Kelebihan Pajak; 2. Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-04/PJ/2021 tentang Penetapan Pengusaha Kena Pajak Berisiko Rendah dan Pelaksanaan Pengembalian Pendahuluan Kelebihan Pajak Terhadap Wajib Pajak Kriteria Tertentu, Wajib Pajak Persyaratan Tertentu, Dan Pengusaha Kena Pajak Berisiko Rendah Serta Special Purpose Company atau Kontrak Investasi Kolektif Sebagai Pengusaha Kena Pajak Berisiko Rendah.
2	Sarana, prasarana dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pendingin ruangan; 2. Alat tulis kantor; 3. Fasilitas untuk kaum difabel; 4. Komputer; 5. Meja dan kursi; 6. Papan informasi; 7. Pesawat telepon; 8. Printer; 9. Jaringan internet; 10. Kamera CCTV; 11. Alat pemadam kebakaran.
3	Kompetensi pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memiliki kemampuan berkomunikasi yang baik; 2. Memiliki pengetahuan perpajakan yang baik; 3. Bersikap ramah, sopan dan berperilaku baik; 4. Berpenampilan bersih dan rapi.

4	Pegawasan Internal	Pengawasan harian oleh Koordinator Harian, Kepala Seksi Pelayanan.
5	Jumlah pelaksana	4 (Empat) Orang.
6	Jaminan Pelayanan	<p>a. KPP memberikan pelayanan dengan berpedoman pada SOP Tata Cara Penghapusan WP melalui TPT di KPP yang telah dipublikasikan oleh Direktorat Jenderal Pajak.</p> <p>b. KPP telah mempublikasikan Maklumat Pelayanan yang berisi komitmen untuk memberikan pelayanan sesuai ketentuan yang berlaku.</p> <p>c. KPP berpedoman pada budaya kerja Direktorat Jenderal Pajak yaitu Integritas, Profesionalisme, Pelayanan, Sinergi, Kesempurnaan.</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 alat pemadam kebakaran di TPT.</p> <p>d. Terdapat kamera CCTV yang memonitor keamanan pelayanan di TPT.</p>
8	Evaluasi kinerja pelaksana	Rapat Pembinaan II Seksi Pelayanan, Dialog Kinerja Individu, Hasil Survey Kepuasan Pelayanan.

STANDAR PELAYANAN
PERMOHONAN RESTITUSI DENGAN PENGEMBALIAN PENDAHULUAN BAGI WP
DENGAN PERSYARATAN TERTENTU (PASAL 17D KUP)
MELALUI TEMPAT PELAYANAN TERPADU KPP

No	Komponen	Keterangan
A	Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Pelayanan (<i>Service Delivery</i>)	
1	Produk pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Surat Keputusan Pengembalian Pendahuluan Kelebihan Pajak (SKPPKP); 2. Surat Pemberitahuan Tidak Dapat Diberikan Pengembalian Pendahuluan atau Tidak Terdapat Kelebihan Pembayaran Pajak.
2	Persyaratan pelayanan	Surat Pemberitahuan Lebih Bayar yang dilaporkan oleh Wajib Pajak yang memenuhi persyaratan tertentu atau surat permohonan tersendiri.
3	Sistem, mekanisme dan prosedur	<p>Pihak Yang Mengajukan Permohonan:</p> <p>Wajib Pajak yang memiliki persyaratan tertentu (pasal 17D UU KUP) meliputi:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Wajib Pajak orang pribadi yang tidak menjalankan usaha atau pekerjaan bebas yang menyampaikan SPT Tahunan Pajak Penghasilan lebih bayar restitusi; 2. Wajib Pajak orang pribadi yang menjalankan usaha atau pekerjaan bebas yang menyampaikan SPT Tahunan Pajak Penghasilan lebih bayar restitusi dengan jumlah lebih bayar paling banyak Rp100.000.000,00 (seratus juta rupiah); 3. Wajib Pajak badan yang menyampaikan SPT Tahunan Pajak Penghasilan lebih bayar restitusi dengan jumlah lebih bayar paling banyak Rp1.000.000.000,00 (satu miliar rupiah); 4. Pengusaha Kena Pajak yang menyampaikan SPT Masa Pajak Pertambahan Nilai lebih bayar restitusi dengan jumlah lebih bayar paling banyak Rp1.000.000.000,00 (satu miliar rupiah). <p>Cara Pengajuan:</p> <p>Wajib Pajak menyampaikan permohonan ke KPP atau KP2KP tempat Wajib Pajak diadministrasikan dengan cara memberi tanda pada Surat Pemberitahuan yang menyatakan lebih bayar restitusi atau dengan cara mengajukan surat tersendiri.</p> <p>Syarat/Kriteria Pengajuan Permohonan:</p>

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

5	Biaya / tarif	Tidak ada.
6	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	Segala jenis pengaduan layanan dapat disampaikan melalui: 1. Telepon : (0511) 4782833 - (0511) 4780163 2. Faksimile : (0511) 4780963 3. Email : pengaduan@pajak.go.id 4. Twitter : @kring_pajak 5. Website : pengaduan.pajak.go.id 6. Chat pajak : www.pajak.go id 7. Surat atau datang langsung ke Direktorat P2 Humas atau ke KPP Pratama Banjarbaru
B	Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (<i>Manufacturing</i>)	
1	Dasar Hukum	1. Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 39/PMK.03/2018 tentang Tata Cara Pengembalian Pendahuluan Kelebihan Pembayaran Pajak s.t.d.t.d. Peraturan Menteri keuangan Nomor 209/PMK.03/2021 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Menteri Keuangan Nomor 39/PMK.03/2018 tentang Tata Cara Pengembalian Pendahuluan Kelebihan Pembayaran Pajak; 2. Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-04/PJ/2021 tentang Penetapan Pengusaha Kena Pajak Berisiko Rendah dan Pelaksanaan Pengembalian Pendahuluan Kelebihan Pajak Terhadap Wajib Pajak Kriteria Tertentu, Wajib Pajak Persyaratan Tertentu, Dan Pengusaha Kena Pajak Berisiko Rendah Serta Special Purpose Company atau Kontrak Investasi Kolektif Sebagai Pengusaha Kena Pajak Berisiko Rendah.
2	Sarana, prasarana dan/atau fasilitas	1. Pendingin ruangan; 2. Alat tulis kantor; 3. Fasilitas untuk kaum difabel; 4. Komputer; 5. Meja dan kursi; 6. Papan informasi; 7. Pesawat telepon; 8. Printer; 9. Jaringan internet; 10. Kamera CCTV; 11. Alat pemadam kebakaran.
3	Kompetensi pelaksana	1. Memiliki kemampuan berkomunikasi yang baik;

		<ul style="list-style-type: none"> 2. Memiliki pengetahuan perpajakan yang baik; 3. Bersikap ramah, sopan dan berperilaku baik; 4. Berpenampilan bersih dan rapi.
4	Pegawasan Internal	Pengawasan harian oleh Koordinator Harian, Kepala Seksi Pelayanan.
5	Jumlah pelaksana	4 (Empat) Orang.
6	Jaminan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> a. KPP memberikan pelayanan dengan berpedoman pada SOP Tata Cara Penghapusan WP 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 yang berlaku c. KPP berpedoman pada budaya kerja Direktorat Jenderal Pajak yaitu Integritas, Profesionalisme, Pelayanan, Sinergi, Kesempurnaan
7	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> a. Dokumen Wajib Pajak disimpan dalam ruang berkas yang aman. b. Data Wajib Pajak terjamin kerahasiaannya. c. Tersedia alat pemadam kebakaran di TPT. d. Terdapat kamera CCTV yang memonitor keamanan pelayanan di TPT.
8	Evaluasi kinerja pelaksana	Rapat Pembinaan II Seksi Pelayanan, Dialog Kinerja Individu, Hasil Survey Kepuasan Pelayanan.

STANDAR PELAYANAN
PERMOHONAN RESTITUSI DENGAN PENGEMBALIAN PENDAHULUAN BAGI
PKP BERESIKO RENDAH (PASAL 9 AYAT 4C) UU PPN
MELALUI TEMPAT PELAYANAN TERPADU KPP

No	Komponen	Keterangan
A	Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Pelayanan (<i>Service Delivery</i>)	
1	Produk pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Surat Keputusan Pengembalian Pendahuluan Kelebihan Pajak (SKPPKP); 2. Surat Pemberitahuan Tidak Dapat Diberikan Pengembalian Pendahuluan atau Tidak Terdapat Kelebihan Pembayaran Pajak.
2	Persyaratan pelayanan	Surat Pemberitahuan Masa PPN Lebih Bayar yang dilaporkan oleh PKP Berisiko Rendah atau surat permohonan tersendiri.
3	Sistem, mekanisme dan prosedur	<p>Pihak Yang Mengajukan Permohonan:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Perusahaan yang sahamnya diperdagangkan di bursa efek di Indonesia; 2. Badan Usaha Milik Negara dan Badan Usaha Milik Daerah sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang mengatur mengenai Badan Usaha Milik Negara dan Badan Usaha Milik Daerah; 3. Pengusaha Kena Pajak yang telah ditetapkan sebagai Mitra Utama Kepabeanan sesuai dengan ketentuan dalam Peraturan Menteri Keuangan yang mengatur mengenai Mitra Utama Kepabeanan; 4. Pengusaha Kena Pajak yang telah ditetapkan sebagai Operator Ekonomi Bersertifikat (<i>Authorized Economic Operator</i>) sesuai dengan ketentuan dalam Peraturan Menteri Keuangan yang mengatur mengenai Operator Ekonomi Bersertifikat (<i>Authorized Economic Operator</i>);

		<p>5. pabrikan atau produsen selain Pengusaha Kena Pajak sebagaimana dimaksud dalam huruf a sampai dengan huruf d, yang memiliki tempat untuk melakukan kegiatan produksi;</p> <p>6. Pengusaha Kena Pajak yang memenuhi persyaratan tertentu sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 ayat (2) huruf d;</p> <p>Pedagang Besar Farmasi yang memiliki:</p> <p>7. a. Sertifikat Distribusi Farmasi atau Izin Pedagang Besar Farmasi sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang mengatur mengenai pedagang besar farmasi; dan b. Sertifikat Cara Distribusi Obat yang Baik sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang mengatur mengenai cara distribusi obat yang baik;</p> <p>Distributor Alat Kesehatan yang memiliki:</p> <p>8. a. Sertifikat Distribusi Alat Kesehatan atau Izin Penyalur Alat Kesehatan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang mengatur mengenai penyalur alat kesehatan; dan b. Sertifikat Cara Distribusi Alat Kesehatan yang Baik sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang mengatur mengenai cara distribusi alat kesehatan yang baik; atau</p> <p>9. perusahaan yang dimiliki secara langsung oleh Badan Usaha Milik Negara dengan kepemilikan saham lebih dari 50% (lima puluh persen) yang laporan keuangannya dikonsolidasikan dengan laporan keuangan Badan Usaha Milik Negara induk sesuai dengan prinsip akuntansi yang berlaku umum.</p>
--	--	--

		<p>Cara Pengajuan:</p> <p>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"> 1. Wajib Pajak memenuhi syarat sebagai Pengusaha Kena Pajak Risiko Rendah; 2. Permohonan dapat diajukan dengan memberi tanda pada Surat Pemberitahuan yang menyatakan Lebih Bayar restitusi atau dengan mengajukan surat tersendiri.
4	Jangka waktu penyelesaian	<p>Paling lama 1 (satu) bulan sejak saat diterimanya permohonan pengembalian kelebihan pajak.</p> <p>Dalam hal permohonan pengembalian pendahuluan kelebihan pembayaran pajak melewati jangka waktu, maka permohonan dianggap dikabulkan, dan Direktur Jenderal Pajak menerbitkan Surat Keputusan Pengembalian Pendahuluan Kelebihan Pajak setelah jangka waktu sebagaimana diatas.</p>
5	Biaya / tarif	Tidak ada.
6	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<p>Segala jenis pengaduan layanan dapat disampaikan melalui:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Telepon : (0511) 4782833 - (0511) 4780163 2. Faksimile : (0511) 4780963 3. Email : pengaduan@pajak.go.id 4. Twitter : @kring_pajak 5. Website : pengaduan.pajak.go.id 6. Chat pajak : www.pajak.go id 7. Surat atau datang langsung ke Direktorat P2 Humas atau ke KPP Pratama Banjarbaru
B	Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (<i>Manufacturing</i>)	
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 39/PMK.03/2018 tentang Tata Cara Pengembalian Pendahuluan Kelebihan Pembayaran Pajak s.t.d.t.d. Peraturan Menteri keuangan Nomor 209/PMK.03/2021 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Menteri Keuangan Nomor 39/PMK.03/2018 tentang Tata Cara Pengembalian Pendahuluan Kelebihan Pembayaran Pajak;

		2. Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-04/PJ/2021 tentang Penetapan Pengusaha Kena Pajak Berisiko Rendah dan Pelaksanaan Pengembalian Pendahuluan Kelebihan Pajak Terhadap Wajib Pajak Kriteria Tertentu, Wajib Pajak Persyaratan Tertentu, Dan Pengusaha Kena Pajak Berisiko Rendah Serta Special Purpose Company atau Kontrak Investasi Kolektif Sebagai Pengusaha Kena Pajak Berisiko Rendah.
2	Sarana, prasarana dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pendingin ruangan; 2. Alat tulis kantor; 3. Fasilitas untuk kaum difabel; 4. Komputer; 5. Meja dan kursi; 6. Papan informasi; 7. Pesawat telepon; 8. Printer; 9. Jaringan internet; 10. Kamera CCTV; 11. Alat pemadam kebakaran.
3	Kompetensi pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memiliki kemampuan berkomunikasi yang baik; 2. Memiliki pengetahuan perpajakan yang baik; 3. Bersikap ramah, sopan dan berperilaku baik; 4. Berpenampilan bersih dan rapi.
4	Pegawasan Internal	Pengawasan harian oleh Koordinator Harian, Kepala Seksi Pelayanan.
5	Jumlah pelaksana	4 (Empat) Orang.
6	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> a. KPP memberikan pelayanan dengan berpedoman pada SOP Tata Cara Penghapusan WP 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 yang berlaku c. KPP berpedoman pada budaya kerja Direktorat Jenderal Pajak yaitu Integritas, Profesionalisme, Pelayanan, Sinergi, Kesempurnaan
7	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> a. Dokumen Wajib Pajak disimpan dalam ruang berkas yang aman. b. Data Wajib Pajak terjamin kerahasiaannya. c. Tersedia alat pemadam kebakaran di TPT. d. Terdapat kamera CCTV yang memonitor keamanan pelayanan di TPT.
8	Evaluasi kinerja pelaksana	Rapat Pembinaan II Seksi Pelayanan, Dialog Kinerja Individu, Hasil Survey Kepuasan Pelayanan.

STANDAR PELAYANAN
PERMOHONAN PENGEMBALIAN ATAS KEPUTUSAN/PUTUSAN
KEBERATAN/BANDING/PENINJAUAN KEMBALI PASAL 36/PEMBETULAN
PASAL 16 MELALUI TEMPAT PELAYANAN TERPADU KPP

No	Komponen	Keterangan
A	Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Pelayanan (<i>Service Delivery</i>)	
1	Produk pelayanan	Penghitungan Lebih Bayar (Lampiran VI SE-03/PJ.951/1994).
2	Persyaratan pelayanan	Berdasarkan keputusan/putusan.
3	Sistem, mekanisme dan prosedur	Layanan ini diberikan kepada Wajib Pajak terkait pengembalian kelebihan pajak yang dilakukan atas Keputusan/Putusan Keberatan/Banding/ Peninjauan Kembali Pasal 36/Pembetulan Pasal 16.
4	Jangka waktu penyelesaian	Paling lama 5 (lima) hari kerja sejak diterbitkannya keputusan, atau dalam hal putusan banding dan PK sejak diterima oleh unit DJP yang berwenang menangani.
5	Biaya / tarif	Tidak ada.
6	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	Segala jenis pengaduan layanan dapat disampaikan melalui: 1. Telepon : (0511) 4782833 - (0511) 4780163 2. Faksimile : (0511) 4780963 3. Email : pengaduan@pajak.go.id 4. Twitter : @kring_pajak 5. Website : pengaduan.pajak.go.id 6. Chat pajak : www.pajak.go id 7. Surat atau datang langsung ke Direktorat P2 Humas atau ke KPP Pratama Banjarbaru
B	Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (<i>Manufacturing</i>)	
1	Dasar Hukum	1. Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 244/PMK.03/2015 tentang Tata Cara Penghitungan dan Pengembalian Kelebihan Pembayaran Pajak; dan 2. Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-7/PJ/2011 tentang Tata Cara Pengembalian Kelebihan Pembayaran Pajak.
2	Sarana, prasarana dan/atau fasilitas	1. Pendingin ruangan; 2. Alat tulis kantor; 3. Fasilitas untuk kaum difabel; 4. Komputer; 5. Meja dan kursi; 6. Papan informasi; 7. Pesawat telepon;

		8. Printer; 9. Jaringan internet; 10. Kamera CCTV; 11. Alat pemadam kebakaran.
3	Kompetensi pelaksana	1. Memiliki kemampuan berkomunikasi yang baik; 2. Memiliki pengetahuan perpajakan yang baik; 3. Bersikap ramah, sopan dan berperilaku baik; 4. Berpenampilan bersih dan rapi.
4	Pegawasan Internal	Pengawasan harian oleh Koordinator Harian, Kepala Seksi Pelayanan.
5	Jumlah pelaksana	4 (Empat) Orang
6	Jaminan Pelayanan	a. KPP memberikan pelayanan dengan berpedoman pada SOP Tata Cara Penghapusan WP 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 yang berlaku. c. KPP berpedoman pada budaya kerja Direktorat Jenderal Pajak yaitu Integritas, Profesionalisme, Pelayanan, Sinergi, Kesempurnaan.
7	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	a. Dokumen Wajib Pajak disimpan dalam ruang berkas yang aman. b. Data Wajib Pajak terjamin kerahasiaannya. c. Tersedia alat pemadam kebakaran di TPT. d. Terdapat kamera CCTV yang memonitor keamanan pelayanan di TPT.
8	Evaluasi kinerja pelaksana	Rapat Pembinaan II Seksi Pelayanan, Dialog Kinerja Individu, Hasil Survey Kepuasan Pelayanan.

STANDAR PELAYANAN
PERMOHONAN PENGEMBALIAN KELEBIHAN PEMBAYARAN PAJAK YANG
SEHARUSNYA TIDAK TERUTANG ATAS PEMBAYARAN PAJAK OLEH PIHAK
PEMBAYARAN MELALUI TEMPAT PELAYANAN TERPADU KPP

No	Komponen	Keterangan
A	Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Pelayanan (<i>Service Delivery</i>)	
1	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).
2	Persyaratan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pajak yang seharusnya tidak terutang telah dibayar ke kas negara dan tidak dikreditkan dalam SPT; 2. Surat permohonan; 3. Asli bukti pembayaran pajak berupa Surat Setoran Pajak atau sarana administrasi lain yang dipersamakan dengan Surat Setoran Pajak; 4. Penghitungan pajak yang seharusnya tidak terutang; 5. Alasan permohonan pengembalian atas kelebihan pembayaran pajak yang seharusnya tidak terutang.
3	Sistem, mekanisme dan prosedur	<p>Pihak Yang Mengajukan Permohonan:</p> <p>Pihak pembayar meliputi:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Wajib Pajak orang pribadi; 2. Wajib Pajak badan; dan 3. Orang pribadi atau badan yang tidak diwajibkan memiliki Nomor Pokok Wajib Pajak. <p>Cara Pengajuan:</p> <p>Wajib Pajak mengajukan permohonan pengembalian:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Secara langsung ke: <ol style="list-style-type: none"> a. KPP tempat Wajib Pajak terdaftar; atau 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; 2. Pos dengan bukti pengiriman surat; atau 3. Perusahaan jasa ekspedisi atau jasa kurir dengan bukti pengiriman surat. <p>Syarat/Kriteria Pengajuan Permohonan:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pajak yang seharusnya tidak terutang telah dibayar ke kas negara dan tidak dikreditkan dalam SPT; 2. Permohonan diajukan tertulis dalam bahasa Indonesia;

		3. Ditandatangani oleh pihak pembayar. Dalam hal permohonan ditandatangani oleh bukan pihak pembayar, permohonan harus dilampiri dengan surat kuasa khusus sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan di bidang perpajakan
4	Jangka waktu penyelesaian	Paling lama 3 (tiga) bulan sejak permohonan diterima secara lengkap.
5	Biaya / tarif	Tidak ada.
6	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	Segala jenis pengaduan layanan dapat disampaikan melalui: 1. Telepon : (0511) 4782833 - (0511) 4780163 2. Faksimile : (0511) 4780963 3. Email : pengaduan@pajak.go.id 4. Twitter : @kring_pajak 5. Website : pengaduan.pajak.go.id 6. Chat pajak : www.pajak.go id 7. Surat atau datang langsung ke Direktorat P2 Humas atau ke KPP Pratama Banjarbaru
B	Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (<i>Manufacturing</i>)	
1	Dasar Hukum	Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 187/PMK.03/2015 tentang Tata Cara Pengembalian Atas Kelebihan Pembayaran Pajak Yang Seharusnya Tidak Terutang.
2	Sarana, prasarana dan/atau fasilitas	1. Pendingin ruangan; 2. Alat tulis kantor; 3. Fasilitas untuk kaum difabel; 4. Komputer; 5. Meja dan kursi; 6. Papan informasi; 7. Pesawat telepon; 8. Printer; 9. Jaringan internet; 10. Kamera CCTV; 11. Alat pemadam kebakaran.
3	Kompetensi pelaksana	1. Memiliki kemampuan berkomunikasi yang baik; 2. Memiliki pengetahuan perpajakan yang baik; 3. Bersikap ramah, sopan dan berperilaku baik; Berpenampilan bersih dan rapi.
4	Pegawasan Internal	Pengawasan harian oleh Koordinator Harian, Kepala Seksi Pelayanan
5	Jumlah pelaksana	4 (Empat) Orang.

6	Jaminan Pelayanan	<p>a. KPP memberikan pelayanan dengan berpedoman pada SOP Tata Cara Penghapusan WP melalui TPT di KPP yang telah dipublikasikan oleh Direktorat Jenderal Pajak.</p> <p>b. KPP telah mempublikasikan Maklumat Pelayanan yang berisi komitmen untuk memberikan pelayanan sesuai ketentuan yang berlaku.</p> <p>c. KPP berpedoman pada budaya kerja Direktorat Jenderal Pajak yaitu Integritas, Profesionalisme, Pelayanan, Sinergi, Kesempurnaan.</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 alat pemadam kebakaran di TPT. Terdapat kamera CCTV yang memonitorkeamanan pelayanan di TPT.</p>
8	Evaluasi kinerja pelaksana	Rapat Pembinaan II Seksi Pelayanan, Dialog Kinerja Individu, Hasil Survey Kepuasan Pelayanan.

STANDAR PELAYANAN
PERMOHONAN PENGEMBALIAN KELEBIHAN PEMBAYARAN PAJAK YANG
SEHARUSNYA TIDAK TERUTANG ATAS KELEBIHAN PAJAK DALAM RANGKA
IMPOR MELALUI TEMPAT PELAYANAN TERPADU KPP

No	Komponen	Keterangan
A	Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Pelayanan (<i>Service Delivery</i>)	
1	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).
2	Persyaratan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Surat Permohonan (contoh format lampiran I PMK 187/PMK.03/2015); 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; 3. Fotokopi SPTNP, SPKTNP, SPKPBM, SPP, atau dokumen yang berisi pembatalan impor yang telah disetujui oleh pejabat yang berwenang; 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; 5. Penghitungan pajak yang seharusnya tidak terutang; dan 6. Alasan permohonan pengembalian atas kelebihan pembayaran pajak yang seharusnya tidak terutang.
3	Sistem, mekanisme dan prosedur	<p>Pihak Yang Mengajukan Permohonan :</p> <p>Pihak pembayar, meliputi:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Wajib Pajak orang pribadi; atau 2. Wajib Pajak badan. <p>Cara Pengajuan :</p> <p>Wajib Pajak mengajukan permohonan pengembalian:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Secara langsung ke KPP tempat Wajib Pajak terdaftar;

		<ol style="list-style-type: none"> 2. Pos dengan bukti pengiriman surat; atau 3. Perusahaan jasa ekspedisi atau jasa kurir dengan bukti pengiriman surat. <p>Syarat/Kriteria Pengajuan Permohonan:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. pajak yang seharusnya tidak terutang telah dibayar atau disetor ke kas negara; 2. dalam hal pajak yang telah dibayar atau disetor terkait dengan PPh Pasal 22 impor, pajak tersebut tidak dikreditkan dalam SPT Tahunan PPh; 3. 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; 4. 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; 5. surat permohonan; 6. fotokopi bukti pembayaran pajak berupa surat setoran pabean cukai dan pajak atau sarana administrasi lain yang dipersamakan dengan surat setoran pabean cukai dan pajak; 7. fotokopi SPTNP, SPKTNP, SPKPBM, SPP, atau dokumen yang berisi pembatalan impor yang telah disetujui oleh pejabat yang berwenang; 8. 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; 9. penghitungan pajak yang seharusnya tidak terutang; 10. alasan permohonan pengembalian atas kelebihan pembayaran pajak yang seharusnya tidak terutang.
4	Jangka waktu penyelesaian	<p>Paling lama 3 (tiga) bulan sejak permohonan diterima secara lengkap.</p> <p>Paling lama 3 (tiga) bulan sejak permohonan diterima secara lengkap.</p>
5	Biaya / tarif	Tidak ada
6	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<p>Segala jenis pengaduan layanan dapat disampaikan melalui:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Telepon : (0511) 4782833 - (0511) 4780163

		<p>2. Faksimile : (0511) 4780963</p> <p>3. Email : pengaduan@pajak.go.id</p> <p>4. Twitter : @kring_pajak</p> <p>5. Website : pengaduan.pajak.go.id</p> <p>6. Chat pajak : www.pajak.go id</p> <p>7. Surat atau datang langsung ke Direktorat P2Humas atau ke KPP Pratama Banjarbaru</p>
B	Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (<i>Manufacturing</i>)	
1	Dasar Hukum	Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 187/PMK.03/2015 tentang Tata Cara Pengembalian Atas Kelebihan Pembayaran Pajak Yang Seharusnya Tidak Terutang.
2	Sarana, prasarana dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pendingin ruangan; 2. Alat tulis kantor; 3. Fasilitas untuk kaum difabel; 4. Komputer; 5. Meja dan kursi; 6. Papan informasi; 7. Pesawat telepon; 8. Printer; 9. Jaringan internet; 10. Kamera CCTV; 11. Alat pemadam kebakaran.
3	Kompetensi pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memiliki kemampuan berkomunikasi yang baik; 2. Memiliki pengetahuan perpajakan yang baik; 3. Bersikap ramah, sopan dan berperilaku baik; 4. Berpenampilan bersih dan rapi.
4	Pegawasan Internal	Pengawasan harian oleh Koordinator Harian, Kepala Seksi Pelayanan.
5	Jumlah pelaksana	4 (Empat) Orang.
6	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> a. KPP memberikan pelayanan dengan berpedoman pada SOP Tata Cara Penghapusan WP 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 yang berlaku. c. KPP berpedoman pada budaya kerja Direktorat Jenderal Pajak yaitu Integritas, Profesionalisme, Pelayanan, Sinergi, Kesempurnaan.
7	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> a. Dokumen Wajib Pajak disimpan dalam ruang berkas yang aman. b. Data Wajib Pajak terjamin kerahasiaannya. c. Tersedia alat pemadam kebakaran di TPT.

		d. Terdapat kamera CCTV yang memonitor keamanan pelayanan di TPT
8	Evaluasi kinerja pelaksana	Rapat Pembinaan II Seksi Pelayanan, Dialog Kinerja Individu, Hasil Survey Kepuasan Pelayanan.

STANDAR PELAYANAN
PERMOHONAN PENGEMBALIAN KELEBIHAN PEMBAYARAN PAJAK YANG
SEHARUSNYA TIDAK TERUTANG ATAS KESALAHAN PEMOTONGAN ATAU
PEMUNGUTAN PPh, PPN, atau PPnBM
MELALUI TEMPAT PELAYANAN TERPADU KPP

No	Komponen	Keterangan
A	Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Pelayanan (<i>Service Delivery</i>)	
1	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)
2	Persyaratan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Surat permohonan; 2. Asli bukti pemotongan atau pemungutan pajak, atau faktur pajak, atau dokumen lain yang dipersamakan dengan faktur pajak; 3. Penghitungan pajak yang seharusnya tidak terutang; dan 4. Alasan permohonan pengembalian atas kelebihan pembayaran pajak yang seharusnya tidak terutang.
3	Sistem, mekanisme dan prosedur	<p>Pihak Yang Mengajukan Permohonan :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Dalam hal terjadi kesalahan pemotongan atau pemungutan pajak terkait dengan Pajak Penghasilan, pajak yang seharusnya tidak dipotong atau tidak dipungut tersebut dapat diminta kembali oleh Wajib Pajak yang dipotong atau dipungut dengan mengajukan permohonan; 2. Dalam hal terjadi kesalahan pemotongan atau pemungutan pajak terkait dengan Pajak Pertambahan Nilai, pajak yang seharusnya tidak dipungut tersebut dapat diminta kembali oleh pihak yang dipungut, sepanjang pihak yang dipungut bukan Pengusaha Kena Pajak, dengan mengajukan permohonan; 3. Dalam hal terjadi kesalahan pemotongan atau pemungutan pajak terkait dengan Pajak Penjualan atas Barang Mewah, pajak yang seharusnya tidak dipungut tersebut dapat diminta kembali oleh

		<p>pihak yang dipungut dengan mengajukan permohonan</p> <p>Cara Pengajuan:</p> <p>Wajib Pajak mengajukan permohonan pengembalian:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Secara langsung ke KPP tempat Wajib Pajak yang dipotong atau dipungut terdaftar; 2. Pos dengan bukti pengiriman surat; atau 3. Perusahaan jasa ekspedisi atau jasa kurir dengan bukti pengiriman surat.
4	Jangka waktu penyelesaian	Paling lama 3 (tiga) bulan sejak permohonan diterima secara lengkap.
5	Biaya / tarif	Tidak ada.
6	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<p>Segala jenis pengaduan layanan dapat disampaikan melalui:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Telepon : (0511) 4782833 - (0511) 4780163 2. Faksimile : (0511) 4780963 3. Email : pengaduan@pajak.go.id 4. Twitter : @kring_pajak 5. Website : pengaduan.pajak.go.id 6. Chat pajak : www.pajak.go id 7. Surat atau datang langsung ke Direktorat P2Humas atau ke KPP Pratama Banjarbaru
B	Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (<i>Manufacturing</i>)	
1	Dasar Hukum	Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 187/PMK.03/2015 tentang Tata Cara Pengembalian Atas Kelebihan Pembayaran Pajak Yang Seharusnya Tidak Terutang.
2	Sarana, prasarana dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pendingin ruangan; 2. Alat tulis kantor; 3. Fasilitas untuk kaum difabel; 4. Komputer; 5. Meja dan kursi; 6. Papan informasi; 7. Pesawat telepon; 8. Printer; 9. Jaringan internet; 10. Kamera CCTV; 11. Alat pemadam kebakaran.
3	Kompetensi pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memiliki kemampuan berkomunikasi yang baik; 2. Memiliki pengetahuan perpajakan yang baik; 3. Bersikap ramah, sopan dan berperilaku baik; 4. Berpenampilan bersih dan rapi.

4	Pegawasan Internal	Pengawasan harian oleh Koordinator Harian, Kepala Seksi Pelayanan.
5	Jumlah pelaksana	4 (Empat) Orang.
6	Jaminan Pelayanan	<p>a. KPP memberikan pelayanan dengan berpedoman pada SOP Tata Cara Penghapusan WP melalui TPT di KPP yang telah dipublikasikan oleh Direktorat Jenderal Pajak.</p> <p>b. KPP telah mempublikasikan Maklumat Pelayanan yang berisi komitmen untuk memberikan pelayanan sesuai ketentuan yang berlaku.</p> <p>c. KPP berpedoman pada budaya kerja Direktorat Jenderal Pajak yaitu Integritas, Profesionalisme, Pelayanan, Sinergi, Kesempurnaan.</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 alat pemadam kebakaran di TPT.</p> <p>d. Terdapat kamera CCTV yang memonitor keamanan pelayanan di TPT</p>
8	Evaluasi kinerja pelaksana	Rapat Pembinaan II Seksi Pelayanan, Dialog Kinerja Individu, Hasil Survey Kepuasan Pelayanan.

**STANDAR PELAYANAN
PEMBERIAN IMBALAN BUNGA
MELALUI TEMPAT PELAYANAN TERPADU KPP**

No	Komponen	Keterangan
A	Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Pelayanan (<i>Service Delivery</i>)	
1	Produk pelayanan	Surat Keputusan Penghitungan Pemberian Imbalan Bunga (SKPPIB) dan Surat Perintah Membayar Imbalan Bunga (SPMIB) diterbitkan paling lama 1 (satu) bulan sejak penerbitan Surat Keputusan Pemberian Imbalan Bunga (SKPIB).
2	Persyaratan pelayanan	Surat Permohonan Wajib Pajak yang sekurang-kurangnya memuat: <ol style="list-style-type: none"> 1. Nama Wajib Pajak; 2. NPWP; 3. Alamat jelas; 4. Nomor telepon kantor; 5. Nomor rekening bank dalam negeri atas nama Wajib Pajak; dan 6. Alasan meminta imbalan bunga sesuai aturan yang mendasari pemberian imbalan bunga.
3	Sistem, mekanisme dan prosedur	Cara pengajuan: Wajib Pajak menyampaikan permohonan imbalan bunga ke KPP tempat Wajib Pajak terdaftar.
4	Jangka waktu penyelesaian	Surat Keputusan Penghitungan Pemberian Imbalan Bunga (SKPPIB) dan Surat Perintah Membayar Imbalan Bunga (SPMIB) diterbitkan paling lama 1 (satu) bulan sejak penerbitan Surat Keputusan Pemberian Imbalan Bunga (SKPIB).
5	Biaya / tarif	Tidak ada.
6	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	Segala jenis pengaduan layanan dapat disampaikan melalui: <ol style="list-style-type: none"> 1. Telepon : (0511) 4782833 - (0511) 4780163 2. Faksimile : (0511) 4780963 3. Email : pengaduan@pajak.go.id 4. Twitter : @kring_pajak 5. Website : pengaduan.pajak.go.id 6. Chat pajak : www.pajak.go id

		7. Surat atau datang langsung ke Direktorat P2Humas atau ke KPP Pratama Banjarbaru
B	Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (<i>Manufacturing</i>)	
1	Dasar Hukum	Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 226/PMK.03/2013 tentang Tata Cara Penghitungan dan Pemberian Imbalan Bunga kepada Wajib Pajak s.t.d.d. Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 65/PMK.03/2018 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 226/PMK.03/2013 tentang Tata Cara Penghitungan dan Pemberian Imbalan Bunga kepada Wajib Pajak.
2	Sarana, prasarana dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pendingin ruangan; 2. Alat tulis kantor; 3. Fasilitas untuk kaum difabel; 4. Komputer; 5. Meja dan kursi; 6. Papan informasi; 7. Pesawat telepon; 8. Printer; 9. Jaringan internet; 10. Kamera CCTV; 11. Alat pemadam kebakaran.
3	Kompetensi pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memiliki kemampuan berkomunikasi yang baik; 2. Memiliki pengetahuan perpajakan yang baik; 3. Bersikap ramah, sopan dan berperilaku baik; 4. Berpenampilan bersih dan rapi.
4	Pegawasan Internal	Pengawasan harian oleh Koordinator Harian, Kepala Seksi Pelayanan.
5	Jumlah pelaksana	4 (Empat) Orang.
6	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> a. KPP memberikan pelayanan dengan berpedoman pada SOP Tata Cara Penghapusan WP 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 yang berlaku. c. KPP berpedoman pada budaya kerja Direktorat Jenderal Pajak yaitu Integritas, Profesionalisme, Pelayanan, Sinergi, Kesempurnaan.
7	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> a. Dokumen Wajib Pajak disimpan dalam ruang berkas yang aman. b. Data Wajib Pajak terjamin kerahasiaannya. c. Tersedia alat pemadam kebakaran di TPT.

		d. Terdapat kamera CCTV yang memonitor keamanan pelayanan di TPT
8	Evaluasi kinerja pelaksana	Rapat Pembinaan II Seksi Pelayanan, Dialog Kinerja Individu, Hasil Survey Kepuasan Pelayanan

**STANDAR PELAYANAN
PEMBERITAHUAN PERPANJANGAN JANGKA WAKTU PENYAMPAIAN SPT
TAHUNAN
MELALUI TEMPAT PELAYANAN TERPADU KPP**

No	Komponen	Keterangan
A	Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Pelayanan (<i>Service Delivery</i>)	
1	Produk pelayanan	Surat Jawaban Pemberitahuan Perpanjangan SPT Tahunan.
2	Persyaratan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 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. 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"> a. Penghitungan sementara pajak terutang dalam 1 (satu) Tahun Pajak yang batas waktu penyampaian diperpanjang; b. Laporan Keuangan sementara; 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; d. Surat kuasa khusus dalam hal SPT Tahunan ditandatangani oleh kuasa Wajib Pajak.
3	Sistem, mekanisme dan prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas menerima Pemberitahuan Perpanjangan SPT Tahunan yang disampaikan secara langsung oleh WP/Kuasanya baik SPT kertas maupun dalam bentuk elektronik; 2. Petugas mengecek validitas NPWP; 3. Petugas meneliti kelengkapan dan mengecek persyaratan penyampaian Pemberitahuan Perpanjangan SPT Tahunan; 4. Kepala KPP menerbitkan surat jawaban kepada Wajib Pajak.
4	Jangka waktu penyelesaian	Paling lama 7 (tujuh) hari kerja sejak Pemberitahuan Perpanjangan SPT Tahunan diterima lengkap

5	Biaya / tarif	Tidak ada.
6	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	Segala jenis pengaduan layanan dapat disampaikan melalui: 1. Telepon : (0511) 4782833 - (0511) 4780163 2. Faksimile : (0511) 4780963 3. Email : pengaduan@pajak.go.id 4. Twitter : @kring_pajak 5. Website : pengaduan.pajak.go.id 6. Chat pajak : www.pajak.go id 7. Surat atau datang langsung ke Direktorat P2Humas atau ke KPP Pratama Banjarbaru
B	Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (<i>Manufacturing</i>)	
1	Dasar Hukum	1. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 243/PMK.03/2014 tentang Surat Pemberitahuan (SPT) s.t.d.d Peraturan Menteri Keuangan Nomor 9/PMK.03/2018 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja di Bidang Pajak Penghasilan, Pajak Pertambahan Nilai dan Pajak Penjualan atas Barang Mewah, serta Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan; 2. Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-21/PJ/2009 tentang Tata Cara Penyampaian Pemberitahuan Perpanjangan Surat Pemberitahuan Tahunan.
2	Sarana, prasarana dan/atau fasilitas	1. Pendingin ruangan; 2. Alat tulis kantor; 3. Fasilitas untuk kaum difabel; 4. Komputer; 5. Meja dan kursi; 6. Papan informasi; 7. Pesawat telepon; 8. Printer; 9. Jaringan internet; 10. Kamera CCTV; 11. Alat pemadam kebakaran.
3	Kompetensi pelaksana	1. Memiliki kemampuan berkomunikasi yang baik; 2. Memiliki pengetahuan perpajakan yang baik; 3. Bersikap ramah, sopan dan berperilaku baik; 4. Berpenampilan bersih dan rapi.
4	Pegawasan Internal	Pengawasan harian oleh Koordinator Harian, Kepala Seksi Pelayanan.
5	Jumlah pelaksana	4 (Empat) Orang.
6	Jaminan Pelayanan	a. KPP memberikan pelayanan dengan berpedoman pada SOP Tata Cara Penghapusan WP melalui TPT

		<p>di KPP yang telah dipublikasikan oleh Direktorat Jenderal Pajak.</p> <p>b. KPP telah mempublikasikan Maklumat Pelayanan yang berisi komitmen untuk memberikan pelayanan sesuai ketentuan yang berlaku.</p> <p>c. KPP berpedoman pada budaya kerja Direktorat Jenderal Pajak yaitu Integritas, Profesionalisme, Pelayanan, Sinergi, Kesempurnaan.</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 alat pemadam kebakaran di TPT.</p> <p>d. Terdapat kamera CCTV yang memonitor keamanan pelayanan di TPT.</p>
8	Evaluasi kinerja pelaksana	Rapat Pembinaan II Seksi Pelayanan, Dialog Kinerja Individu, Hasil Survey Kepuasan Pelayanan.

STANDAR PELAYANAN
IZIN PEMBUBUHAN TANDA BEA METERAI LUNAS DENGAN MESIN TERAAN
METERAI DIGITAL
MELALUI TEMPAT PELAYANAN TERPADU KPP

No	Komponen	Keterangan
A	Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Pelayanan (<i>Service Delivery</i>)	
1	Produk pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Surat Izin/Penolakan Pembubuhan Tanda Bea Meterai Lunas Dengan Mesin Teraan Meterai Digital; 2. Kode Deposit.
2	Persyaratan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Surat permohonan izin pembubuhan tanda bea meterai lunas dengan mesin teraan meterai digital dari Wajib Pajak; 2. Surat keterangan layak pakai dari distributor mesin teraan meterai digital; 3. Surat pernyataan kepemilikan mesin teraan meterai digital.
3	Sistem, mekanisme dan prosedur	<p>Pihak Yang Mengajukan Permohonan:</p> <p>Wajib Pajak penerbit dokumen yang melakukan pelunasan Bea Meterai dengan menggunakan mesin teraan meterai digital.</p> <p>Cara Pengajuan:</p> <p>Wajib Pajak menyampaikan permohonan izin kepada Kepala KPP yang wilayah kerjanya meliputi domisili atau tempat tinggal Wajib Pajak.</p> <p>Syarat/Kriteria Pengajuan Permohonan:</p> <p>Setelah memperoleh izin pembubuhan Wajib Pajak harus menyetor deposit sebesar Rp15.000.000,- (lima belas juta rupiah) atau kelipatannya dengan Kode Akun Pajak 411611 dan Kode Jenis Setoran 2xx sebagaimana ditetapkan pada surat izin pembubuhan.</p>
4	Jangka waktu penyelesaian	Paling lambat 7 (tujuh) hari sejak surat permohonan izin diterima lengkap.
5	Biaya / tarif	Tidak ada
6	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<p>Segala jenis pengaduan layanan dapat disampaikan melalui:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Telepon : (0511) 4782833 - (0511) 4780163 2. Faksimile : (0511) 4780963 3. Email : pengaduan@pajak.go.id

		<p>4. Twitter : @kring_pajak</p> <p>5. Website : pengaduan.pajak.go.id</p> <p>6. Chat pajak : www.pajak.go id</p> <p>7. Surat atau datang langsung ke Direktorat P2Humas atau ke KPP Pratama Banjarbaru</p>
B	Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (<i>Manufacturing</i>)	
1	Dasar Hukum	<p>1. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 4/PMK.03/2021 tanggal 1 Januari 2021 tentang Pembayaran Bea Meterai, Ciri Umum dan Ciri Khusus Meterai Tempel, Meterai Dalam Bentuk Lain, dan Penentuan Keabsahan Meterai, Serta Pemeteraian Kemudian</p> <p>2. Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-17/PJ/2008 tentang Penggunaan Mesin Teraan Meterai Digital;</p> <p>3. 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>
2	Sarana, prasarana dan/atau fasilitas	<p>1. Pendingin ruangan;</p> <p>2. Alat tulis kantor;</p> <p>3. Fasilitas untuk kaum difabel;</p> <p>4. Komputer;</p> <p>5. Meja dan kursi;</p> <p>6. Papan informasi;</p> <p>7. Pesawat telepon;</p> <p>8. Printer;</p> <p>9. Jaringan internet;</p> <p>10. Kamera CCTV;</p> <p>11. Alat pemadam kebakaran.</p>
3	Kompetensi pelaksana	<p>1. Memiliki kemampuan berkomunikasi yang baik;</p> <p>2. Memiliki pengetahuan perpajakan yang baik;</p> <p>3. Bersikap ramah, sopan dan berperilaku baik;</p> <p>4. Berpenampilan bersih dan rapi.</p>
4	Pegawasan Internal	Pengawasan harian oleh Koordinator Harian, Kepala Seksi Pelayanan.
5	Jumlah pelaksana	4 (Empat) Orang.
6	Jaminan Pelayanan	<p>a. KPP memberikan pelayanan dengan berpedoman pada SOP Tata Cara Penghapusan WP melalui TPT di KPP yang telah dipublikasikan oleh Direktorat Jenderal Pajak.</p> <p>b. KPP telah mempublikasikan Maklumat Pelayanan yang berisi komitmen untuk memberikan pelayanan sesuai ketentuan yang berlaku.</p>

		c. KPP berpedoman pada budaya kerja Direktorat Jenderal Pajak yaitu Integritas, Profesionalisme, Pelayanan, Sinergi, Kesempurnaan.
7	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> a. Dokumen Wajib Pajak disimpan dalam ruang berkas yang aman. b. Data Wajib Pajak terjamin kerahasiaannya. c. Tersedia alat pemadam kebakaran di TPT. d. Terdapat kamera CCTV yang memonitor keamanan pelayanan di TPT.
8	Evaluasi kinerja pelaksana	Rapat Pembinaan II Seksi Pelayanan, Dialog Kinerja Individu, Hasil Survey Kepuasan Pelayanan.

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

No	Komponen	Keterangan
A	Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Pelayanan (<i>Service Delivery</i>)	
1	Produk pelayanan	Surat Pencabutan Izin Pembubuhan Tanda Bea Meterai Lunas Dengan Mesin Teraan Meterai Digital hasil pembetulan.
2	Persyaratan pelayanan	Surat permohonan pembetulan izin pembubuhan tanda bea meterai lunas dengan mesin teraan meterai digital.
3	Sistem, mekanisme dan prosedur	<p>Pihak Yang Mengajukan Permohonan:</p> <p>Wajib Pajak penerbit dokumen yang melakukan pelunasan Bea Meterai dengan menggunakan mesin teraan meterai digital atau Kuasa.</p> <p>Cara Pengajuan:</p> <p>Wajib Pajak mengajukan permohonan pembetulan izin pembubuhan tanda Bea Meterai Lunas dengan mesin teraan meterai digital ke Kepala KPP tempat surat izin pembubuhan diterbitkan.</p> <p>Syarat/Kriteria Pengajuan Permohonan:</p> <p>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>
4	Jangka waktu penyelesaian	Paling lambat 10 (sepuluh) hari kerja sejak Surat Permohonan Wajib Pajak diterima secara lengkap oleh Kantor Pelayanan Pajak.
5	Biaya / tarif	Tidak ada
6	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<p>Segala jenis pengaduan layanan dapat disampaikan melalui:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Telepon : (0511) 4782833 - (0511) 4780163 2. Faksimile : (0511) 4780963 3. Email : pengaduan@pajak.go.id 4. Twitter : @kring_pajak 5. Website : pengaduan.pajak.go.id 6. Chat pajak : www.pajak.go id 7. Surat atau datang langsung ke Direktorat P2Humas atau ke KPP Pratama Banjarbaru

B	Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (<i>Manufacturing</i>)	
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 134/PMK.03/2021 tentang Pembayaran Bea Meterai, Ciri Umum dan Ciri Khusus Meterai Tempel, Kode Unik Dan Keterangan Tertentu Pada Meterai Elektronik, Meterai Dalam Bentuk Lain, dan Penentuan Keabsahan Meterai, Serta Pemeteraian Kemudian; 2. Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-17/PJ/2008 tentang Penggunaan Mesin Teraan Meterai Digital; 3. 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.
2	Sarana, prasarana dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pendingin ruangan; 2. Alat tulis kantor; 3. Fasilitas untuk kaum difabel; 4. Komputer; 5. Meja dan kursi; 6. Papan informasi; 7. Pesawat telepon; 8. Printer; 9. Jaringan internet; 10. Kamera CCTV; 11. Alat pemadam kebakaran.
3	Kompetensi pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memiliki kemampuan berkomunikasi yang baik; 2. Memiliki pengetahuan perpajakan yang baik; 3. Bersikap ramah, sopan dan berperilaku baik; 4. Berpenampilan bersih dan rapi.
4	Pegawasan Internal	Pengawasan harian oleh Koordinator Harian, Kepala Seksi Pelayanan
5	Jumlah pelaksana	4 (Empat) Orang
6	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> a. KPP memberikan pelayanan dengan berpedoman pada SOP Tata Cara Penghapusan WP 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 yang berlaku c. KPP berpedoman pada budaya kerja Direktorat Jenderal Pajak yaitu Integritas, Profesionalisme, Pelayanan, Sinergi, Kesempurnaan
7	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> a. Dokumen Wajib Pajak disimpan dalam ruang berkas yang aman.

		<p>b. Data Wajib Pajak terjamin kerahasiaannya.</p> <p>c. Tersedia alat pemadam kebakaran di TPT.</p> <p>d. Terdapat kamera CCTV yang memonitor keamanan pelayanan di TPT</p>
8	Evaluasi kinerja pelaksana	Rapat Pembinaan II Seksi Pelayanan, Dialog Kinerja Individu, Hasil Survey Kepuasan Pelayanan

**STANDAR PELAYANAN
PENCABUTAN IZIN PEMBUBUHAN TANDA BEA METERAI LUNAS DENGAN
MESIN TERAAN METERAI DIGITAL BERDASARKAN PERMOHONAN WAJIB
PAJAK
MELALUI TEMPAT PELAYANAN TERPADU KPP**

No	Komponen	Keterangan
A	Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Pelayanan (<i>Service Delivery</i>)	
1	Produk pelayanan	Surat Pencabutan Izin Pembubuhan Tanda Bea Meterai Lunas Dengan Mesin Teraan Meterai Digital.
2	Persyaratan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Surat permohonan pencabutan surat izin pembubuhan tanda bea meterai lunas dengan mesin teraan meterai digital, dengan menyebutkan alasan pencabutan izin pembubuhan; 2. 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).
3	Sistem, mekanisme dan prosedur	<p>Pihak Yang Mengajukan Permohonan:</p> <p>Wajib Pajak penerbit dokumen yang melakukan pelunasan Bea Meterai dengan menggunakan mesin teraan meterai digital atau Kuasa.</p> <p>Cara Pengajuan:</p> <p>Wajib Pajak mengajukan permohonan pencabutan surat izin pembubuhan tanda bea meterai lunas dengan mesin teraan meterai digital ke Kepala KPP tempat Surat izin pembubuhan diterbitkan.</p> <p>Syarat/Kriteria Pengajuan Permohonan:</p> <p>Wajib Pajak mengajukan permohonan pencabutan surat izin pembubuhan tanda bea meterai lunas dengan mesin teraan meterai digital dalam hal :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Mesin teraan meterai digital mengalami kerusakan sehingga tidak dapat dipergunakan lagi atau; 2. Wajib pajak mengajukan pencabutan izin pembubuhan.
4	Jangka waktu penyelesaian	Paling lambat dalam jangka waktu 10 (sepuluh) hari kerja sejak surat permohonan Wajib Pajak diterima secara lengkap.

5	Biaya / tarif	Tidak ada
6	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	Segala jenis pengaduan layanan dapat disampaikan melalui: 1. Telepon : (0511) 4782833 - (0511) 4780163 2. Faksimile : (0511) 4780963 3. Email : pengaduan@pajak.go.id 4. Twitter : @kring_pajak 5. Website : pengaduan.pajak.go.id 6. Chat pajak : www.pajak.go id 7. Surat atau datang langsung ke Direktorat P2Humas atau ke KPP Pratama Banjarbaru
B	Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (<i>Manufacturing</i>)	
1	Dasar Hukum	1. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 134/PMK.03/2021 tentang Pembayaran Bea Meterai, Ciri Umum dan Ciri Khusus Meterai Tempel, Kode Unik Dan Keterangan Tertentu Pada Meterai Elektronik, Meterai Dalam Bentuk Lain, dan Penentuan Keabsahan Meterai, Serta Pemeteraian Kemudian; 2. Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-17/PJ/2008 tentang Penggunaan Mesin Teraan Meterai Digital; 3. 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
2	Sarana, prasarana dan/atau fasilitas	1. Pendingin ruangan; 2. Alat tulis kantor; 3. Fasilitas untuk kaum difabel; 4. Komputer; 5. Meja dan kursi; 6. Papan informasi; 7. Pesawat telepon; 8. Printer; 9. Jaringan internet; 10. Kamera CCTV; 11. Alat pemadam kebakaran.
3	Kompetensi pelaksana	1. Memiliki kemampuan berkomunikasi yang baik; 2. Memiliki pengetahuan perpajakan yang baik; 3. Bersikap ramah, sopan dan berperilaku baik; 4. Berpenampilan bersih dan rapi.
4	Pegawasan Internal	Pengawasan harian oleh Koordinator Harian, Kepala Seksi Pelayanan
5	Jumlah pelaksana	4 (Empat) Orang

6	Jaminan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> a. KPP memberikan pelayanan dengan berpedoman pada SOP Tata Cara Penghapusan WP 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 yang berlaku c. KPP berpedoman pada budaya kerja Direktorat Jenderal Pajak yaitu Integritas, Profesionalisme, Pelayanan, Sinergi, Kesempurnaan
7	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> a. Dokumen Wajib Pajak disimpan dalam ruang berkas yang aman. b. Data Wajib Pajak terjamin kerahasiaannya. c. Tersedia alat pemadam kebakaran di TPT. d. Terdapat kamera CCTV yang memonitor keamanan pelayanan di TPT
8	Evaluasi kinerja pelaksana	Rapat Pembinaan II Seksi Pelayanan, Dialog Kinerja Individu, Hasil Survey Kepuasan Pelayanan

**STANDAR PELAYANAN
IZIN PEMBUBUHAN TANDA BEA METERAI LUNAS DENGAN SISTEM
KOMPUTERISASI
MELALUI TEMPAT PELAYANAN TERPADU KPP**

No	Komponen	Keterangan
A	Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Pelayanan (<i>Service Delivery</i>)	
1	Produk pelayanan	Surat Izin/Penolakan Pembubuhan Tanda Bea Meterai Lunas Dengan Sistem Komputerisasi.
2	Persyaratan pelayanan	Surat permohonan izin pembubuhan tanda Bea Meterai lunas dengan sistem komputerisasi dengan mencantumkan jenis dokumen dan perkiraan jumlah rata-rata dokumen yang akan dilunasi Bea Meterai setiap hari.
3	Sistem, mekanisme dan prosedur	<p>Pihak Yang Mengajukan Permohonan:</p> <p>Wajib Pajak penerbit dokumen yang berbentuk surat yang memuat jumlah uang sebagaimana dimaksud Pasal 1 huruf d Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2000 dengan jumlah rata-rata pemeteraian setiap hari minimal sebanyak 100 dokumen, meliputi dokumen :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. yang menyebutkan penerimaan uang; 2. yang menyatakan pembukuan uang atau penyimpanan uang dalam rekening di Bank; 3. yang berisi pemberitahuan saldo rekening di Bank; atau 4. yang berisi pengakuan bahwa hutang uang seluruhnya atau sebagiannya telah dilunasi atau diperhitungkan. <p>Cara Pengajuan:</p> <p>Wajib Pajak mengajukan permohonan izin pembubuhan tanda Bea Meterai lunas dengan sistem komputerisasi disampaikan kepada Kepala KPP yang wilayah kerjanya meliputi domisili atau tempat tinggal Wajib Pajak.</p> <p>Syarat/Kriteria Pengajuan Permohonan:</p> <p>Wajib Pajak penerbit dokumen harus melakukan pembayaran Bea Meterai di muka minimal sebesar perkiraan jumlah dokumen yang harus dilunasi Bea Meterai setiap bulan, Kode Akun Pajak 411611 dan Kode Jenis Setoran xxx.</p>

4	Jangka waktu penyelesaian	Paling lambat 7 (tujuh) hari sejak surat permohonan izin diterima lengkap.
5	Biaya / tarif	Tidak ada
6	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	Segala jenis pengaduan layanan dapat disampaikan melalui: 1. Telepon : (0511) 4782833 - (0511) 4780163 2. Faksimile : (0511) 4780963 3. Email : pengaduan@pajak.go.id 4. Twitter : @kring_pajak 5. Website : pengaduan.pajak.go.id 6. Chat pajak : www.pajak.go id 7. Surat atau datang langsung ke Direktorat P2Humas atau ke KPP Pratama Banjarbaru
B	Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (<i>Manufacturing</i>)	
1	Dasar Hukum	1. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 134/PMK.03/2021 tentang Pembayaran Bea Meterai, Ciri Umum dan Ciri Khusus Meterai Tempel, Kode Unik Dan Keterangan Tertentu Pada Meterai Elektronik, Meterai Dalam Bentuk Lain, dan Penentuan Keabsahan Meterai, Serta Pemeteraian Kemudian; 2. Keputusan Direktur Jenderal Pajak Nomor 122/PJ/2000 tentang Tata Cara Pelunasan Bea Meterai dengan Membubuhkan Tanda Bea Meterai Lunas dengan Sistem Komputerisasi.
2	Sarana, prasarana dan/atau fasilitas	1. Pendingin ruangan; 2. Alat tulis kantor; 3. Fasilitas untuk kaum difabel; 4. Komputer; 5. Meja dan kursi; 6. Papan informasi; 7. Pesawat telepon; 8. Printer; 9. Jaringan internet; 10. Kamera CCTV; 11. Alat pemadam kebakaran.
3	Kompetensi pelaksana	1. Memiliki kemampuan berkomunikasi yang baik; 2. Memiliki pengetahuan perpajakan yang baik; 3. Bersikap ramah, sopan dan berperilaku baik; 4. Berpenampilan bersih dan rapi.
4	Pegawasan Internal	Pengawasan harian oleh Koordinator Harian, Kepala Seksi Pelayanan
5	Jumlah pelaksana	4 (Empat) Orang
6	Jaminan Pelayanan	a. KPP memberikan pelayanan dengan berpedoman pada SOP Tata Cara Penghapusan WP melalui TPT

		<p>di KPP yang telah dipublikasikan oleh Direktorat Jenderal Pajak</p> <p>b. KPP telah mempublikasikan Maklumat Pelayanan yang berisi komitmen untuk memberikan pelayanan sesuai ketentuan yang berlaku</p> <p>c. KPP berpedoman pada budaya kerja Direktorat Jenderal Pajak yaitu Integritas, Profesionalisme, Pelayanan, Sinergi, Kesempurnaan</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 alat pemadam kebakaran di TPT.</p> <p>d. Terdapat kamera CCTV yang memonitor keamanan pelayanan di TPT</p>
8	Evaluasi kinerja pelaksana	Rapat Pembinaan II Seksi Pelayanan, Dialog Kinerja Individu, Hasil Survey Kepuasan Pelayanan

**STANDAR PELAYANAN
PENETAPAN WAJIB PAJAK DENGAN KRITERIA TERTENTU
MELALUI TEMPAT PELAYANAN TERPADU KPP**

No	Komponen	Keterangan
A	Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Pelayanan (<i>Service Delivery</i>)	
1	Produk pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Surat Keputusan Penetapan sebagai Wajib Pajak Kriteria Tertentu; (Lampiran huruf B PMK-39/PMK.03/2018) dan 2. Surat Pemberitahuan Penolakan Penetapan sebagai Wajib Pajak Kriteria Tertentu. (Lampiran huruf C PMK-39/PMK.03/2018)
2	Persyaratan pelayanan	Permohonan menggunakan contoh formulir sebagaimana ditetapkan dalam Lampiran huruf A PMK-39/PMK.03/2018.
3	Sistem, mekanisme dan prosedur	<p>Cara Pengajuan:</p> <p>Wajib Pajak menyampaikan permohonan sebagai Wajib Pajak Kriteria Tertentu:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. secara langsung ke Tempat Pelayanan Terpadu (TPT); dan 2. melalui Pos atau perusahaan jasa ekspedisi atau jasa kurir atau melalui cara lain. <p>paling lambat tanggal 10 Januari pada tahun penetapan sebagai Wajib Pajak Kriteria Tertentu.</p> <p>Syarat/Kriteria Pengajuan Permohonan:</p> <p>Paling lambat tanggal 10 Januari pada tahun penetapan Wajib Pajak Dengan Kriteria Tertentu.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. tepat waktu dalam menyampaikan SPT; 2. tidak mempunyai tunggakan pajak untuk semua jenis pajak, kecuali tunggakan pajak yang telah memperoleh izin mengangsur atau menunda pembayaran pajak; 3. laporan keuangan diaudit oleh akuntan publik atau lembaga pengawasan keuangan pemerintah dengan pendapat wajar tanpa pengecualian selama 3 (tiga) tahun berturut-turut; dan 4. tidak pernah dipidana karena melakukan tindak pidana di bidang perpajakan berdasarkan putusan pengadilan yang telah mempunyai kekuatan hukum tetap dalam jangka waktu 5 (lima) tahun terakhir.berlaku untuk Wajib Pajak baik berstatus pusat maupun cabang atas seluruh jenis pajak.

4	Jangka waktu penyelesaian	paling lambat 1 (satu) bulan setelah tanggal permohonan diterima.
5	Biaya / tarif	Tidak ada
6	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	Segala jenis pengaduan layanan dapat disampaikan melalui: 1. Telepon : (0511) 4782833 - (0511) 4780163 2. Faksimile : (0511) 4780963 3. Email : pengaduan@pajak.go.id 4. Twitter : @kring_pajak 5. Website : pengaduan.pajak.go.id 6. Chat pajak : www.pajak.go id 7. Surat atau datang langsung ke Direktorat P2Humas atau ke KPP Pratama Banjarbaru
B	Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (Manufacturing)	
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 39/PMK.03/2018 tentang Tata Cara Pengembalian Pendahuluan Kelebihan Pembayaran Pajak sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri keuangan Nomor 209/PMK.03/2021 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 39/PMK.03/2018 tentang Tata Cara Pengembalian Pendahuluan Kelebihan Pembayaran Pajak; 2. Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-04/PJ/2021 tentang Penetapan Pengusaha Kena Pajak Berisiko Rendah dan Pelaksanaan Pengembalian Pendahuluan Kelebihan Pajak Terhadap Wajib Pajak Kriteria Tertentu, Wajib Pajak Persyaratan Tertentu, Dan Pengusaha Kena Pajak Berisiko Rendah Serta <i>Special Purpose Company</i> atau Kontrak Investasi Kolektif Sebagai Pengusaha Kena Pajak Berisiko Rendah.
2	Sarana, prasarana dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pendingin ruangan; 2. Alat tulis kantor; 3. Fasilitas untuk kaum difabel; 4. Komputer; 5. Meja dan kursi; 6. Papan informasi; 7. Pesawat telepon; 8. Printer; 9. Jaringan internet; 10. Kamera CCTV; 11. Alat pemadam kebakaran.
3	Kompetensi pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memiliki kemampuan berkomunikasi yang baik;

		<ul style="list-style-type: none"> 2. Memiliki pengetahuan perpajakan yang baik; 3. Bersikap ramah, sopan dan berperilaku baik; 4. Berpenampilan bersih dan rapi.
4	Pegawasan Internal	Pengawasan harian oleh Koordinator Harian, Kepala Seksi Pelayanan
5	Jumlah pelaksana	4 (Empat) Orang
6	Jaminan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> a. KPP memberikan pelayanan dengan berpedoman pada SOP Tata Cara Penghapusan WP 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 yang berlaku c. KPP berpedoman pada budaya kerja Direktorat Jenderal Pajak yaitu Integritas, Profesionalisme, Pelayanan, Sinergi, Kesempurnaan
7	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> a. Dokumen Wajib Pajak disimpan dalam ruang berkas yang aman. b. Data Wajib Pajak terjamin kerahasiaannya. c. Tersedia alat pemadam kebakaran di TPT. d. Terdapat kamera CCTV yang memonitor keamanan pelayanan di TPT
8	Evaluasi kinerja pelaksana	Rapat Pembinaan II Seksi Pelayanan, Dialog Kinerja Individu, Hasil Survey Kepuasan Pelayanan

STANDAR PELAYANAN
SURAT KETERANGAN PEMENUHAN KEWAJIBAN PERPAJAKAN BAKAL CALON
KEPALA DAERAH MELALUI TEMPAT PELAYANAN TERPADU KPP

No	Komponen	Keterangan
A	Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Pelayanan (<i>Service Delivery</i>)	
1	Produk pelayanan	Surat Keterangan pemenuhan kewajiban perpajakan
2	Persyaratan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Surat permohonan; 2. fotokopi bukti pengiriman/tanda terima penyampaian SPT Tahunan PPh WP OP untuk 5 (lima) tahun pajak terakhir atau sejak bakal calon kepala daerah terdaftar sebagai Wajib Pajak dalam hal Wajib Pajak terdaftar belum sampai 5 (lima) tahun; 3. NPWP valid; 4. tidak mempunyai tunggakan pajak dari KPP tempat bakal calon yang bersangkutan terdaftar.
3	Sistem, mekanisme dan prosedur	<p>Layanan ini diberikan kepada bakal calon kepala daerah terkait persyaratan pemenuhan kewajiban perpajakan dalam rangka memenuhi ketentuan dalam peraturan Komisi Pemilihan Umum (KPU) yang meliputi:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. fotokopi kartu Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP); 2. tanda terima penyampaian Surat Pemberitahuan Tahunan Pajak Penghasilan Wajib Pajak Orang Pribadi (SPT Tahunan PPh WP OP) atas nama bakal calon, untuk masa 5 (lima) tahun terakhir atau sejak bakal calon menjadi wajib pajak; dan 3. tanda bukti tidak mempunyai tunggakan pajak dari KPP tempat bakal calon yang bersangkutan terdaftar <p>Pihak yang mengajukan permohonan: Wajib Pajak (Bakal Calon Kepala Daerah).</p> <p>Cara pengajuan:</p> <p>Bakal calon kepala daerah mengajukan permohonan kepada Kepala KPP di mana bakal calon kepala daerah terdaftar sebagai Wajib Pajak dan menyampaikan permohonan dimaksud secara langsung melalui Tempat Pelayanan Terpadu.</p> <p>Syarat/kriteria pengajuan permohonan:</p>

		<ol style="list-style-type: none"> 1. NPWP valid; 2. telah menyampaikan Surat Pemberitahuan Tahunan Pajak Penghasilan Wajib Pajak Orang Pribadi (SPT Tahunan PPh WP OP) atas nama bakal calon, untuk masa 5 (lima) tahun terakhir atau sejak bakal calon menjadi wajib pajak; 3. tidak mempunyai tunggakan pajak dari KPP tempat bakal calon yang bersangkutan terdaftar.
4	Jangka waktu penyelesaian	Paling lama 1 (satu) hari kerja setelah permohonan diterima oleh KPP.
5	Biaya / tarif	Tidak ada
6	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<p>Segala jenis pengaduan layanan dapat disampaikan melalui:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Telepon : (0511) 4782833 - (0511) 4780163 2. Faksimile : (0511) 4780963 3. Email : pengaduan@pajak.go.id 4. Twitter : @kring_pajak 5. Website : pengaduan.pajak.go.id 6. Chat pajak : www.pajak.go id 7. Surat atau datang langsung ke Direktorat P2Humas atau ke KPP Pratama Banjarbaru
B	Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (Manufacturing)	
1	Dasar Hukum	Peraturan Komisi Pemilihan Umum Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2017 tentang Pencalonan Pemilihan Gubernur dan Wakil Gubernur, Bupati dan Wakil Bupati, dan/atau Walikota dan Wakil Walikota
2	Sarana, prasarana dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pendingin ruangan; 2. Alat tulis kantor; 3. Fasilitas untuk kaum difabel; 4. Komputer; 5. Meja dan kursi; 6. Papan informasi; 7. Pesawat telepon; 8. Printer; 9. Jaringan internet; 10. Kamera CCTV; 11. Alat pemadam kebakaran.
3	Kompetensi pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memiliki kemampuan berkomunikasi yang baik; 2. Memiliki pengetahuan perpajakan yang baik; 3. Bersikap ramah, sopan dan berperilaku baik; 4. Berpenampilan bersih dan rapi.
4	Pegawasan Internal	Pengawasan harian oleh Koordinator Harian, Kepala Seksi Pelayanan
5	Jumlah pelaksana	4 (Empat) Orang

6	Jaminan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> a. KPP memberikan pelayanan dengan berpedoman pada SOP Tata Cara Penghapusan WP 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 yang berlaku c. KPP berpedoman pada budaya kerja Direktorat Jenderal Pajak yaitu Integritas, Profesionalisme, Pelayanan, Sinergi, Kesempurnaan
7	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> a. Dokumen Wajib Pajak disimpan dalam ruang berkas yang aman. b. Data Wajib Pajak terjamin kerahasiaannya. c. Tersedia alat pemadam kebakaran di TPT. d. Terdapat kamera CCTV yang memonitor keamanan pelayanan di TPT
8	Evaluasi kinerja pelaksana	Rapat Pembinaan II Seksi Pelayanan, Dialog Kinerja Individu, Hasil Survey Kepuasan Pelayanan

STANDAR PELAYANAN
PERMOHONAN SKB PPH PASAL 21/PASAL 22 SELAIN IMPOR, PASAL 22
IMPOR/PPH PASAL 23 MELALUI TEMPAT PELAYANAN TERPADU KPP

No	Komponen	Keterangan
A	Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Pelayanan (<i>Service Delivery</i>)	
1	Produk pelayanan	Surat Keterangan Bebas/Surat Penolakan Permohonan Surat Keterangan Bebas.
2	Persyaratan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Surat permohonan; 2. penghitungan Pajak Penghasilan yang diperkirakan akan terutang untuk tahun pajak diajukannya permohonan, yang paling sedikit memuat: <ol style="list-style-type: none"> a. peredaran usaha dan luar usaha tahun berjalan serta perkiraan peredaran usaha dan luar usaha dalam satu tahun pajak; b. biaya fiskal tahun berjalan dan perkiraan biaya fiskal dalam satu tahun pajak, kecuali bagi Wajib Pajak yang menggunakan norma penghitungan penghasilan neto; c. Perkiraan Pajak Penghasilan yang akan terutang dalam satu tahun pajak; d. Pajak Penghasilan yang telah dipotong/dipungut dan/atau dibayar sendiri dalam tahun berjalan; e. Perkiraan Pajak Penghasilan yang akan dipotong/dipungut dan/atau dibayar sendiri dalam tahun berjalan.
3	Sistem, mekanisme dan prosedur	<p>Layanan ini diberikan kepada Wajib Pajak yang mengajukan permohonan fasilitas dibebaskan dari PPh Pasal 21/Pasal 22 selain impor, PPh Pasal 22 impor/PPh Pasal 23.</p> <p>Pihak yang mengajukan permohonan:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Wajib Pajak yang dalam tahun pajak berjalan dapat membuktikan tidak akan terutang Pajak Penghasilan karena: <ol style="list-style-type: none"> a. mengalami kerugian fiskal; b. berhak melakukan kompensasi kerugian fiskal; c. Pajak Penghasilan yang telah dibayar lebih besar dari Pajak Penghasilan yang akan terutang, atau 2. Wajib Pajak yang atas penghasilannya hanya dikenakan pajak bersifat final.

		<p>Cara pengajuan:</p> <p>Wajib Pajak mengajukan permohonan Surat Keterangan Bebas ke KPP tempat Wajib Pajak terdaftar.</p> <p>Syarat/kriteria pengajuan permohonan:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Satu permohonan diajukan untuk setiap jenis pemotongan dan/atau pemungutan; 2. Wajib Pajak telah menyampaikan SPT Tahunan Pajak Penghasilan tahun pajak terakhir sebelum tahun diajukan permohonan.
4	Jangka waktu penyelesaian	Paling lama 5 (lima) hari sejak Pemberitahuan permohonan diterima lengkap. Dalam hal jangka waktu terlewat, permohonan dianggap diterima dan Kepala KPP menerbitkan SKB paling lama 2 (dua) hari kerja sejak terlewatnya jangka waktu tersebut.
5	Biaya / tarif	Tidak ada
6	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<p>Segala jenis pengaduan layanan dapat disampaikan melalui:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Telepon : (0511) 4782833 - (0511) 4780163 2. Faksimile : (0511) 4780963 3. Email : pengaduan@pajak.go.id 4. Twitter : @kring_pajak 5. Website : pengaduan.pajak.go.id 6. Chat pajak : www.pajak.go id 7. Surat atau datang langsung ke Direktorat P2Humas atau ke KPP Pratama Banjarbaru
B	Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (Manufacturing)	
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor 1/PJ/2011 tanggal 10 Januari 2011 tentang Tata Cara Pengajuan Permohonan Pembebasan dari Pemotongan dan/atau Pemungutan Pajak Penghasilan Oleh Pihak Lain sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan PER-21/PJ/2014 tanggal 25 Juli 2014; 2. Surat Edaran Direktur Jenderal Pajak Nomor SE-11/PJ/2011 tanggal 20 Januari 2011 tentang Pelaksanaan 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.
2	Sarana, prasarana dan/atau	1. Pendingin ruangan;

	fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 2. Alat tulis kantor; 3. Fasilitas untuk kaum difabel; 4. Komputer; 5. Meja dan kursi; 6. Papan informasi; 7. Pesawat telepon; 8. Printer; 9. Jaringan internet; 10. Kamera CCTV; 11. Alat pemadam kebakaran.
3	Kompetensi pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memiliki kemampuan berkomunikasi yang baik; 2. Memiliki pengetahuan perpajakan yang baik; 3. Bersikap ramah, sopan dan berperilaku baik; 4. Berpenampilan bersih dan rapi.
4	Pegawasan Internal	Pengawasan harian oleh Koordinator Harian, Kepala Seksi Pelayanan
5	Jumlah pelaksana	4 (Empat) Orang
6	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> a. KPP memberikan pelayanan dengan berpedoman pada SOP Tata Cara Penghapusan WP 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 yang berlaku c. KPP berpedoman pada budaya kerja Direktorat Jenderal Pajak yaitu Integritas, Profesionalisme, Pelayanan, Sinergi, Kesempurnaan
7	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> a. Dokumen Wajib Pajak disimpan dalam ruang berkas yang aman. b. Data Wajib Pajak terjamin kerahasiaannya. c. Tersedia alat pemadam kebakaran di TPT. d. Terdapat kamera CCTV yang memonitor keamanan pelayanan di TPT
8	Evaluasi kinerja pelaksana	Rapat Pembinaan II Seksi Pelayanan, Dialog Kinerja Individu, Hasil Survey Kepuasan Pelayanan

STANDAR PELAYANAN
SURAT KETERANGAN BEBAS PPH ATAS PENGHASILAN DARI PENGALIHAN
HAK ATAS TANAH DAN/ATAU BANGUNAN
MELALUI TEMPAT PELAYANAN TERPADU KPP

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

		<p>badan sosial termasuk yayasan, koperasi atau orang pribadi yang menjalankan usaha mikro dan kecil, yang ketentuannya diatur lebih lanjut dengan Peraturan Menteri Keuangan, sepanjang hibah tersebut tidak ada hubungan dengan usaha, pekerjaan, kepemilikan, atau penguasaan antara pihak-pihak yang bersangkutan:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. surat permohonan SKB PPh atas penghasilan dari pengalihan hak atas tanah dan/atau bangunan; b. surat pernyataan hibah; <p>4. pengalihan harta berupa tanah dan/atau bangunan karena waris, permohonan harus dilampiri dengan:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. surat permohonan SKB PPh atas penghasilan dari pengalihan hak atas tanah dan/atau bangunan; b. surat pernyataan pembagian waris; c. SKB PPh atas penghasilan dari pengalihan hak atas tanah dan/atau bangunan hanya diberikan apabila tanah dan/atau bangunan yang menjadi objek pewarisan telah dilaporkan dalam SPT Tahunan PPh pewaris, kecuali pewaris memiliki penghasilan dibawah Penghasilan Tidak Kena Pajak; <p>5. badan yang melakukan pengalihan harta berupa tanah dan/atau bangunan dalam rangka penggabungan, peleburan, atau pemekaran usaha yang telah ditetapkan oleh Menteri Keuangan untuk menggunakan nilai buku:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. surat permohonan SKB PPh atas penghasilan dari pengalihan hak atas tanah dan/atau bangunan; b. surat persetujuan penggunaan nilai buku dalam rangka penggabungan, peleburan, atau pemekaran usaha dari pejabat yang berwenang; <p>6. orang pribadi atau badan yang melakukan pengalihan harta berupa bangunan dalam rangka melaksanakan perjanjian bangun guna serah, bangun serah guna, atau pemanfaatan barang milik negara berupa tanah dan/atau bangunan:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. surat permohonan SKB PPh atas penghasilan dari pengalihan hak atas tanah dan/atau bangunan; b. dokumen yang menunjukkan bahwa orang pribadi atau badan tersebut bukan merupakan subjek pajak, antara lain dokumen anggota
--	--	---

		<p>diplomantik negara lain atau dokumen izin pendirian kantor kedutaan besar negara lain;</p> <ol style="list-style-type: none"> 7. orang pribadi atau badan yang tidak termasuk subjek pajak yang melakukan pengalihan harta berupa tanah dan/atau bangunan: <ol style="list-style-type: none"> a. surat permohonan SKB PPh atas penghasilan dari pengalihan hak atas tanah dan/atau bangunan; b. dokumen yang menunjukkan bahwa orang pribadi atau badan tersebut bukan merupakan subjek pajak, antara lain dokumen anggota diplomantik negara lain atau dokumen izin pendirian kantor kedutaan besar negara lain.
3	Sistem, mekanisme dan prosedur	<p>Layanan ini diberikan kepada Wajib Pajak yang mengajukan permohonan fasilitas dibebaskan dari PPh atas penghasilan dari pengalihan hak atas tanah dan atau bangunan.</p> <p>Pihak yang mengajukan permohonan:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. orang pribadi yang mempunyai penghasilan di bawah Penghasilan Tidak Kena Pajak yang melakukan pengalihan hak atas tanah dan/atau bangunan dengan jumlah bruto pengalihannya kurang dari Rp60.000.000,00 (enam puluh juta rupiah) dan bukan merupakan jumlah yang dipecah-pecah; 2. orang pribadi yang melakukan pengalihan harta berupa tanah dan/atau bangunan dengan cara hibah kepada keluarga sedarah dalam garis keturunan lurus satu derajat, badan keagamaan, badan pendidikan, badan sosial termasuk yayasan, koperasi atau orang pribadi yang menjalankan usaha mikro dan kecil, yang ketentuannya diatur lebih lanjut dengan Peraturan Menteri Keuangan, sepanjang hibah tersebut tidak ada hubungan dengan usaha, pekerjaan, kepemilikan, atau penguasaan antara pihak-pihak yang bersangkutan; 3. badan yang melakukan pengalihan harta berupa tanah dan/atau bangunan dengan cara hibah kepada badan keagamaan, badan pendidikan, badan sosial termasuk yayasan, koperasi atau

		<p>orang pribadi yang menjalankan usaha mikro dan kecil, yang ketentuannya diatur lebih lanjut dengan Peraturan Menteri Keuangan, sepanjang hibah tersebut tidak ada hubungan dengan usaha, pekerjaan, kepemilikan, atau penguasaan antara pihak-pihak yang bersangkutan;</p> <ol style="list-style-type: none"> 4. pengalihan harta berupa tanah dan/atau bangunan karena waris; 5. badan yang melakukan pengalihan harta berupa tanah dan/atau bangunan dalam rangka penggabungan, peleburan, atau pemekaran usaha yang telah ditetapkan oleh Menteri Keuangan untuk menggunakan nilai buku; 6. orang pribadi atau badan yang melakukan pengalihan harta berupa bangunan dalam rangka melaksanakan perjanjian bangun guna serah, bangun serah guna, atau pemanfaatan barang milik negara berupa tanah dan/atau bangunan; atau 7. orang pribadi atau badan yang tidak termasuk subjek pajak yang melakukan pengalihan harta berupa tanah dan/ atau bangunan. <p>Cara pengajuan:</p> <p>Wajib Pajak mengajukan permohonan Surat Keterangan Bebas ke KPP orang pribadi atau badan yang bersangkutan terdaftar atau bertempat tinggal.</p> <p>Syarat/kriteria pengajuan permohonan:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Diajukan secara tertulis oleh orang pribadi atau badan yang melakukan pengalihan hak atas tanah dan/atau bangunan ke Kantor Pelayanan Pajak (KPP) tempat orang pribadi atau badan yang bersangkutan terdaftar atau bertempat tinggal; 2. Dalam hal pengalihan hak atas tanah dan/atau bangunan karena warisan, permohonan untuk memperoleh Surat keterangan Bebas Pajak Penghasilan atas penghasilan dari pengalihan hak atas tanah dan/atau bangunan diajukan oleh ahli waris ke KPP tempat pewaris terdaftar.
4	Jangka waktu penyelesaian	<p>Dalam jangka waktu 3 (tiga) hari kerja setelah permohonan diterima secara lengkap. Dalam hal jangka waktu terlewat, permohonan dianggap diterima dan Kepala KPP menerbitkan SKB paling lama 2 (dua) hari kerja sejak terlewatnya jangka waktu tersebut.</p>

5	Biaya / tarif	Tidak ada
6	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	Segala jenis pengaduan layanan dapat disampaikan melalui: 1. Telepon : (0511) 4782833 - (0511) 4780163 2. Faksimile : (0511) 4780963 3. Email : pengaduan@pajak.go.id 4. Twitter : @kring_pajak 5. Website : pengaduan.pajak.go.id 6. Chat pajak : www.pajak.go id 7. Surat atau datang langsung ke Direktorat P2Humas atau ke KPP Pratama Banjarbaru
B	Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (<i>Manufacturing</i>)	
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 261/PMK.03/2016 Tentang Tata Cara Penyetoran, Pelaporan, dan Pengecualian Pengenaan Pajak Penghasilan Atas Penghasilan dari Pengalihan Hak Atas Tanah dan/atau Bangunan, dan Perjanjian Pengikatan Jual Beli atas Tanah dan/atau Bangunan Beserta Perubahannya; 2. Peraturan Direktur Jenderal Pajak nomor PER-30/PJ/2009 tentang Tata Cara Pemberian Pengecualian dari Kewajiban Pembayaran atau Pemungutan Pajak Penghasilan Atas Penghasilan Dari Pengalihan Hak Atas Tanah dan/atau Bangunan.
2	Sarana, prasarana dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pendingin ruangan; 2. Alat tulis kantor; 3. Fasilitas untuk kaum difabel; 4. Komputer; 5. Meja dan kursi; 6. Papan informasi; 7. Pesawat telepon; 8. Printer; 9. Jaringan internet; 10. Kamera CCTV; 11. Alat pemadam kebakaran.
3	Kompetensi pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memiliki kemampuan berkomunikasi yang baik; 2. Memiliki pengetahuan perpajakan yang baik; 3. Bersikap ramah, sopan dan berperilaku baik; 4. Berpenampilan bersih dan rapi.
4	Pegawasan Internal	Pengawasan harian oleh Koordinator Harian, Kepala Seksi Pelayanan

5	Jumlah pelaksana	4 (Empat) Orang
6	Jaminan Pelayanan	<p>a. KPP memberikan pelayanan dengan berpedoman pada SOP Tata Cara Penghapusan WP melalui TPT di KPP yang telah dipublikasikan oleh Direktorat Jenderal Pajak</p> <p>b. KPP telah mempublikasikan Maklumat Pelayanan yang berisi komitmen untuk memberikan pelayanan sesuai ketentuan yang berlaku</p> <p>c. KPP berpedoman pada budaya kerja Direktorat Jenderal Pajak yaitu Integritas, Profesionalisme, Pelayanan, Sinergi, Kesempurnaan</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 alat pemadam kebakaran di TPT.</p> <p>d. Terdapat kamera CCTV yang memonitor keamanan pelayanan di TPT</p>
8	Evaluasi kinerja pelaksana	Rapat Pembinaan II Seksi Pelayanan, Dialog Kinerja Individu, Hasil Survey Kepuasan Pelayanan

STANDAR PELAYANAN
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 MELALUI TEMPAT PELAYANAN TERPADU KPP

No	Komponen	Keterangan
A	Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses <i>Pelayanan (Service Delivery)</i>	
1	Produk pelayanan	Surat Keterangan Bebas/Surat Penolakan Permohonan Surat Keterangan Bebas.
2	Persyaratan pelayanan	1. Permohonan Surat Keterangan Bebas; 2. daftar tanah dan/atau bangunan yang penghasilan atas pengalihannya telah dilaporkan dalam SPT Tahunan PPh.
3	Sistem, mekanisme dan prosedur	<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>Pihak yang mengajukan permohonan:</p> <p>Diajukan secara tertulis oleh Wajib Pajak badan termasuk koperasi yang melakukan pengalihan hak atas tanah dan/atau bangunan.</p> <p>Cara pengajuan:</p> <p>Wajib Pajak mengajukan permohonan Surat Keterangan Bebas ke KPP tempat Wajib Pajak terdaftar.</p>
4	Jangka waktu penyelesaian	Paling lama 10 (sepuluh) hari kerja sejak permohonan Wajib Pajak diterima secara lengkap. Dalam hal jangka waktu sebagaimana dimaksud pada ayat (1) Kepala Kantor Pelayanan Pajak tidak memberikan keputusan, permohonan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dianggap dikabulkan dan Kepala Kantor Pelayanan Pajak harus menerbitkan surat keterangan bebas pembayaran Pajak Penghasilan yang bersifat final paling lama 3 (tiga) hari kerja terhitung sejak jangka waktu sebagaimana dimaksud pada ayat (1) berakhir.
5	Biaya / tarif	Tidak ada

6	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	Segala jenis pengaduan layanan dapat disampaikan melalui: 1. Telepon : (0511) 4782833 - (0511) 4780163 2. Faksimile : (0511) 4780963 3. Email : pengaduan@pajak.go.id 4. Twitter : @kring_pajak 5. Website : pengaduan.pajak.go.id 6. Chat pajak : www.pajak.go id 7. Surat atau datang langsung ke Direktorat P2Humas atau ke KPP Pratama Banjarbaru
B	Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (<i>Manufacturing</i>)	
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	1. Pendingin ruangan; 2. Alat tulis kantor; 3. Fasilitas untuk kaum difabel; 4. Komputer; 5. Meja dan kursi; 6. Papan informasi; 7. Pesawat telepon; 8. Printer; 9. Jaringan internet; 10. Kamera CCTV; 11. Alat pemadam kebakaran.
3	Kompetensi pelaksana	1. Memiliki kemampuan berkomunikasi yang baik; 2. Memiliki pengetahuan perpajakan yang baik; 3. Bersikap ramah, sopan dan berperilaku baik; 4. Berpenampilan bersih dan rapi.
4	Pegawasan Internal	Pengawasan harian oleh Koordinator Harian, Kepala Seksi Pelayanan
5	Jumlah pelaksana	4 (Empat) Orang
6	Jaminan Pelayanan	a. KPP memberikan pelayanan dengan berpedoman pada SOP Tata Cara Penghapusan WP 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 yang berlaku c. KPP berpedoman pada budaya kerja Direktorat Jenderal Pajak yaitu Integritas, Profesionalisme, Pelayanan, Sinergi, Kesempurnaan

7	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	a. Dokumen Wajib Pajak disimpan dalam ruang berkas yang aman. b. Data Wajib Pajak terjamin kerahasiaannya. c. Tersedia alat pemadam kebakaran di TPT. d. Terdapat kamera CCTV yang memonitor keamanan pelayanan di TPT
8	Evaluasi kinerja pelaksana	Rapat Pembinaan II Seksi Pelayanan, Dialog Kinerja Individu, Hasil Survey Kepuasan Pelayanan

STANDAR PELAYANAN
SURAT KETERANGAN BEBAS PPnBM ATAS IMPOR ATAU PENYERAHAN
KENDARAAN AMBULAN, KENDARAAN JENAZAH, KENDARAAN PEMADAM
KEBAKARAN, KENDARAAN TAHANAN, DAN KENDARAAN ANGKUTAN UMUM
MELALUI TEMPAT PELAYANAN TERPADU KPP

No	Komponen	Keterangan
A	Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Pelayanan (<i>Service Delivery</i>)	
1	Produk pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Surat Keterangan Bebas Pajak Pertambahan Nilai dan Pajak Penjualan atas Barang Mewah, dalam hal permohonan dikabulkan sebagian atau seluruhnya; atau 2. Surat penolakan, dalam hal permohonan tidak dikabulkan dengan disertai alasan penolakan.
2	Persyaratan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Surat permohonan Surat Keterangan Bebas PPnBM 2. fotokopi kartu NPWP; 3. Surat Kuasa Khusus bila menunjuk pihak lain untuk pengurusan SKB PPnBM; 4. Surat Keterangan atau dokumen lain yang menunjukkan penggunaan kendaraan dimaksud; 5. Surat Pernyataan yang menyatakan bahwa kendaraan dimaksud tidak akan dipindahtangankan atau diubah peruntukannya dan apabila ternyata dipindahtangankan atau diubah peruntukannya, bersedia membayar kembali PPn BM yang dibebaskan ditambah sanksi dengan ketentuan yang berlaku; 6. Perjanjian jual-beli kendaraan bermotor yang memuat keterangan-keterangan antara lain: <ol style="list-style-type: none"> a. Nama penjual; b. Nama pembeli; c. Jenis dan spesifikasi kendaraan yang dibeli; 7. izin Usaha dan izin Trayek yang dikeluarkan oleh instansi yang berwenang (untuk kendaraan angkutan umum selain taksi) atau Persetujuan (izin) Prinsip yang dikeluarkan oleh Pemerintah Daerah setempat (untuk taksi); 8. Khusus untuk impor kendaraan bermotor, dilengkapi dengan dokumen impor berupa : <ol style="list-style-type: none"> a. <i>Invoice</i>; b. <i>Bill of Lading</i> (B/L) atau <i>Airway Bill</i> (AWB); c. Dokumen Kontrak Pembelian yang bersangkutan atau dokumen yang dapat dipersamakan;

		d. Dokumen pembayaran yang berupa <i>Letter of Credit (L/C)</i> atau bukti transfer atau bukti lainnya berkaitan dengan pembayaran tersebut.
3	Sistem, mekanisme dan prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Permohonan diajukan oleh Orang Pribadi atau Badan yang melakukan impor atau yang menerima penyerahan kepada Direktur Jenderal Pajak c.q. Kepala Kantor Pelayanan Pajak di tempat Orang Pribadi atau Badan yang melakukan impor atau yang menerima penyerahan kendaraan; 2. Permohonan yang diajukan harus dilengkapi dengan dokumen persyaratan pelayanan; 3. Kantor Pelayanan Pajak menerima dan meneliti permohonan; 4. Berdasarkan penelitian, Kantor Pelayanan Pajak menerbitkan Surat Keterangan Bebas atau Surat Penolakan permohonan berdasarkan penelitian.
4	Jangka waktu penyelesaian	Paling lama 10 (sepuluh) hari kerja setelah surat permohonan diterima dengan lengkap.
5	Biaya / tarif	Tidak ada
6	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<p>Segala jenis pengaduan layanan dapat disampaikan melalui:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Telepon : (0511) 4782833 - (0511) 4780163 2. Faksimile : (0511) 4780963 3. Email : pengaduan@pajak.go.id 4. Twitter : @kring_pajak 5. Website : pengaduan.pajak.go.id 6. Chat pajak : www.pajak.go id 7. Surat atau datang langsung ke Direktorat P2Humas atau ke KPP Pratama Banjarbaru
B	Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (Manufacturing)	
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 64/PMK.011/2014 tentang Jenis Kendaraan Bermotor yang Dikenai Pajak Penjualan Atas Barang Mewah dan Tata Cara Pemberian Pembebasan dari Pengenaan Pajak Penjualan Atas Barang Mewah sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 33/PMK.010/2017 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Keuangan Nomor 64/PMK.011/2014 tentang Jenis Kendaraan Bermotor yang Dikenai Pajak Penjualan Atas Barang Mewah dan Tata Cara Pemberian Pembebasan dari Pengenaan Pajak Penjualan Atas Barang Mewah;

		2. Keputusan Direktur Jenderal Pajak nomor KEP-229/PJ/2003 tentang Tata Cara Pemberian dan Penatausahaan Pembebasan Serta Pengembalian Pajak Penjualan Atas Barang Mewah Atas Impor atau Penyerahan Kendaraan Bermotor.
2	Sarana, prasarana dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pendingin ruangan; 2. Alat tulis kantor; 3. Fasilitas untuk kaum difabel; 4. Komputer; 5. Meja dan kursi; 6. Papan informasi; 7. Pesawat telepon; 8. Printer; 9. Jaringan internet; 10. Kamera CCTV; 11. Alat pemadam kebakaran.
3	Kompetensi pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memiliki kemampuan berkomunikasi yang baik; 2. Memiliki pengetahuan perpajakan yang baik; 3. Bersikap ramah, sopan dan berperilaku baik; 4. Berpenampilan bersih dan rapi.
4	Pegawasan Internal	Pengawasan harian oleh Koordinator Harian, Kepala Seksi Pelayanan
5	Jumlah pelaksana	4 (Empat) Orang
6	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> a. KPP memberikan pelayanan dengan berpedoman pada SOP Tata Cara Penghapusan WP 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 yang berlaku c. KPP berpedoman pada budaya kerja Direktorat Jenderal Pajak yaitu Integritas, Profesionalisme, Pelayanan, Sinergi, Kesempurnaan
7	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> a. Dokumen Wajib Pajak disimpan dalam ruang berkas yang aman. b. Data Wajib Pajak terjamin kerahasiaannya. c. Tersedia alat pemadam kebakaran di TPT. d. Terdapat kamera CCTV yang memonitor keamanan pelayanan di TPT
8	Evaluasi kinerja pelaksana	Rapat Pembinaan II Seksi Pelayanan, Dialog Kinerja Individu, Hasil Survey Kepuasan Pelayanan

STANDAR PELAYANAN
SURAT KETERANGAN BEBAS PPnBM ATAS IMPOR ATAU PENYERAHAN
KENDARAAN PROTOKOLER KENEGARAAN, KENDARAAN DINAS ATAU
KENDARAAN PATROLI TM/POLRI MELALUI TEMPAT PELAYANAN TERPADU
KPP

No	Komponen	Keterangan
A	Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Pelayanan (Service Delivery)	
1	Produk pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Surat Keterangan Bebas Pajak Pertambahan Nilai dan Pajak Penjualan atas Barang Mewah, dalam hal permohonan dikabulkan sebagian atau seluruhnya; atau 2. Surat penolakan, dalam hal permohonan tidak dikabulkan dengan disertai alasan penolakan.
2	Persyaratan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Surat Permohonan Surat Keterangan Bebas PPnBM; 2. Fotokopi kartu NPWP; 3. Surat Kuasa Khusus bila menunjuk pihak lain untuk pengurusan SKB PPn BM; 4. Surat Keterangan atau dokumen lain yang menunjukkan penggunaan kendaraan dimaksud; 5. Surat pernyataan yang menyatakan bahwa kendaraan dimaksud tidak akan dipindahtangankan atau diubah peruntukannya dan apabila ternyata dipindahtangankan atau diubah peruntukannya, bersedia membayar kembali PPnBM yang dibebaskan ditambah sanksi sesuai dengan ketentuan yang berlaku; 6. Kontrak atau Surat Perintah Kerja untuk pengadaan kendaraan dimaksud; 7. Khusus untuk impor kendaraan bermotor, dilengkapi dengan dokumen impor berupa: <ol style="list-style-type: none"> a. <i>Invoice</i>; b. <i>Bill of Lading</i> (B/L) atau <i>Airway Bill</i> (AWB); c. Dokumen Kontrak Pembelian yang bersangkutan atau dokumen yang dapat dipersamakan; d. Dokumen pembayaran yang berupa <i>Letter of Credit</i> (L/C) atau bukti transfer atau bukti lainnya berkaitan dengan pembayaran tersebut.
3	Sistem, mekanisme dan prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Permohonan pengembalian diajukan secara tertulis kepada Direktur Jenderal Pajak c.q. Kepala KPP di mana Bendaharawan TNI/POLRI atau Bendaharawan Sekretariat Negara terdaftar; 2. Permohonan yang diajukan harus dilengkapi dengan dokumen persyaratan pelayanan;

		<ol style="list-style-type: none"> 3. Kantor Pelayanan Pajak menerima dan meneliti permohonan; 4. Berdasarkan penelitian, Kantor Pelayanan Pajak menerbitkan Surat Keterangan Bebas atau Surat Penolakan permohonan berdasarkan penelitian.
4	Jangka waktu penyelesaian	Paling lama 10 (sepuluh) hari kerja setelah surat permohonan diterima dengan lengkap.
5	Biaya / tarif	Tidak ada
6	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<p>Segala jenis pengaduan layanan dapat disampaikan melalui:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Telepon : (0511) 4782833 - (0511) 4780163 2. Faksimile : (0511) 4780963 3. Email : pengaduan@pajak.go.id 4. Twitter : @kring_pajak 5. Website : pengaduan.pajak.go.id 6. Chat pajak : www.pajak.go id 7. Surat atau datang langsung ke Direktorat P2Humas atau ke KPP Pratama Banjarbaru
B	Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (Manufacturing)	
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 64/PMK.011/2014 tentang Jenis Kendaraan Bermotor Yang Dikenai Pajak Penjualan Atas Barang Mewah Dan Tata Cara Pemberian Pembebasan Dari Pengenaan Pajak Penjualan Atas Barang Mewah sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 33/PMK.010/2017 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Keuangan Nomor 64/PMK.011/2014 tentang Jenis Kendaraan Bermotor Yang Dikenai Pajak Penjualan Atas Barang Mewah Dan Tata Cara Pemberian Pembebasan Dari Pengenaan Pajak Penjualan Atas Barang Mewah; 2. Keputusan Direktur Jenderal Pajak nomor KEP-229/PJ/2003 tentang Tata cara Pemberian dan Penatausahaan Pembebasan Serta Pengembalian Pajak Penjualan Atas Barang Mewah Atas Impor Atau Penyerahan Kendaraan Bermotor.
2	Sarana, prasarana dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pendingin ruangan; 2. Alat tulis kantor; 3. Fasilitas untuk kaum difabel; 4. Komputer; 5. Meja dan kursi; 6. Papan informasi; 7. Pesawat telepon; 8. Printer;

		<ul style="list-style-type: none"> 9. Jaringan internet; 10. Kamera CCTV; 11. Alat pemadam kebakaran.
3	Kompetensi pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> 1. Memiliki kemampuan berkomunikasi yang baik; 2. Memiliki pengetahuan perpajakan yang baik; 3. Bersikap ramah, sopan dan berperilaku baik; 4. Berpenampilan bersih dan rapi.
4	Pegawasan Internal	Pengawasan harian oleh Koordinator Harian, Kepala Seksi Pelayanan
5	Jumlah pelaksana	4 (Empat) Orang
6	Jaminan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> a. KPP memberikan pelayanan dengan berpedoman pada SOP Tata Cara Penghapusan WP 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 yang berlaku c. KPP berpedoman pada budaya kerja Direktorat Jenderal Pajak yaitu Integritas, Profesionalisme, Pelayanan, Sinergi, Kesempurnaan
7	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> a. Dokumen Wajib Pajak disimpan dalam ruang berkas yang aman. b. Data Wajib Pajak terjamin kerahasiaannya. c. Tersedia alat pemadam kebakaran di TPT. d. Terdapat kamera CCTV yang memonitor keamanan pelayanan di TPT
8	Evaluasi kinerja pelaksana	Rapat Pembinaan II Seksi Pelayanan, Dialog Kinerja Individu, Hasil Survey Kepuasan Pelayanan

STANDAR PELAYANAN
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 MELALUI TEMPAT PELAYANAN TERPADU KPP

No	Komponen	Keterangan
A	Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Pelayanan (<i>Service Delivery</i>)	
1	Produk pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Surat Keterangan penelitian formal Bukti Pemenuhan Kewajiban Penyetoran Pajak Penghasilan; atau 2. Surat Pemberitahuan Permohonan Penelitian Tidak Lengkap dan/atau Tidak Sesuai.
2	Persyaratan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Surat permohonan penelitian bukti pemenuhan kewajiban penyetoran Pajak Penghasilan; 2. Surat kuasa dan fotokopi Kartu Tanda Penduduk Kuasa Wajib Pajak dalam hal penyampaian permohonan dilakukan oleh Kuasa Wajib Pajak; 3. Surat Pernyataan Tidak Wajib Menggunakan Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) bagi yang memenuhi syarat tidak wajib memiliki NPWP; 4. Tambahan persyaratan bagi pengalihan yang dilakukan kepada <i>Special Purpose Company</i>/Kontrak Investasi Kolektif dalam skema Kontrak Investasi Kolektif tertentu (SPC/KIK): <ol style="list-style-type: none"> a. fotokopi pemberitahuan efektifnya pernyataan pendaftaran Dana Investasi Real Estat berbentuk KIK yang diterbitkan dan telah dilegalisasi oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK); b. keterangan dari OJK bahwa Wajib Pajak yang mengalihkan Real Estat bertransaksi dengan SPC/KIK; dan c. surat pernyataan bermeterai bahwa Wajib Pajak melakukan pengalihan Real Estat kepada SPC/KIK.
3	Sistem, mekanisme dan prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Jika tidak mengakses laman DJP, orang pribadi atau badan harus menyampaikan permohonan penelitian bukti pemenuhan kewajiban penyetoran Pajak Penghasilan secara langsung ke Kantor Pelayanan Pajak yang wilayah kerjanya meliputi lokasi tanah dan/atau bangunan; 2. Dalam hal permohonan disampaikan oleh Wajib Pajak badan, permohonan ditandatangani oleh

		<p>pimpinan tertinggi atau pengurus yang diberikan wewenang untuk menjalankan kegiatan yang berkaitan dengan perpajakan;</p> <p>3. Dalam hal orang pribadi atau badan yang mengalihkan tidak diketahui keberadaannya:</p> <p>a. surat permohonan dapat ditandatangani pihak lain (pejabat lelang, pembeli, atau ahli waris) yang melakukan penyetoran atas nama orang pribadi atau badan yang melakukan pengalihan hak;</p> <p>b. daftar isian mengenai pihak yang mengalihkan tanah dan/atau bangunan diisi dengan identitas orang pribadi atau badan yang mengalihkan hak.</p>
4	Jangka waktu penyelesaian	Paling lama 3 (tiga) hari kerja sejak tanggal permohonan penelitian diterima lengkap
5	Biaya / tarif	Tidak ada
6	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<p>Segala jenis pengaduan layanan dapat disampaikan melalui:</p> <p>1. Telepon : (0511) 4782833 - (0511) 4780163</p> <p>2. Faksimile : (0511) 4780963</p> <p>3. Email : pengaduan@pajak.go.id</p> <p>4. Twitter : @kring_pajak</p> <p>5. Website : pengaduan.pajak.go.id</p> <p>6. Chat pajak : www.pajak.go id</p> <p>7. Surat atau datang langsung ke Direktorat P2Humas atau ke KPP Pratama Banjarbaru</p>
B	Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (<i>Manufacturing</i>)	
1	Dasar Hukum	<p>1. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 34 tahun 2016 tentang Pajak Penghasilan atas Penghasilan dari Pengalihan Hak atas Tanah dan/atau Bangunan, dan Perjanjian Pengikatan Jual Beli atas Tanah dan/atau Bangunan Beserta Perubahannya;</p> <p>2. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 261/PMK.03/2016 tentang Tata Cara Penyetoran, Pelaporan, dan Pengecualian Pengenaan Pajak Penghasilan atas Penghasilan dari Pengalihan Hak atas Tanah dan/atau Bangunan, dan Perjanjian Pengikatan Jual Beli atas Tanah dan/atau Bangunan Beserta Perubahannya;</p> <p>3. Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor 18/PJ/2017 tentang Tata Cara Penelitian Bukti</p>

		<p>Pemenuhan Kewajiban Penyetoran Pajak Penghasilan atas Penghasilan dari Pengalihan Hak atas Tanah dan/ atau Bangunan, dan Perjanjian Pengikatan Jual Beli atas Tanah dan/ atau Bangunan Beserta Perubahannya sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Peraturan Dirjen Pajak Nomor PER-21/PJ/2019 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER 18/PJ/2017 Tata Cara Penelitian Bukti Pemenuhan Kewajiban Penyetoran Pajak Penghasilan atas Penghasilan dari Pengalihan Hak atas Tanah dan/ atau Bangunan, dan Perjanjian Pengikatan Jual Beli atas Tanah dan/ atau Bangunan Beserta Perubahannya.</p>
2	Sarana, prasarana dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pendingin ruangan; 2. Alat tulis kantor; 3. Fasilitas untuk kaum difabel; 4. Komputer; 5. Meja dan kursi; 6. Papan informasi; 7. Pesawat telepon; 8. Printer; 9. Jaringan internet; 10. Kamera CCTV; 11. Alat pemadam kebakaran.
3	Kompetensi pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memiliki kemampuan berkomunikasi yang baik; 2. Memiliki pengetahuan perpajakan yang baik; 3. Bersikap ramah, sopan dan berperilaku baik; 4. Berpenampilan bersih dan rapi.
4	Pegawasan Internal	Pengawasan harian oleh Koordinator Harian, Kepala Seksi Pelayanan
5	Jumlah pelaksana	4 (Empat) Orang
6	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> a. KPP memberikan pelayanan dengan berpedoman pada SOP Tata Cara Penghapusan WP 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 yang berlaku c. KPP berpedoman pada budaya kerja Direktorat Jenderal Pajak yaitu Integritas, Profesionalisme, Pelayanan, Sinergi, Kesempurnaan
7	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> a. Dokumen Wajib Pajak disimpan dalam ruang berkas yang aman. b. Data Wajib Pajak terjamin kerahasiaannya. c. Tersedia alat pemadam kebakaran di TPT.

		d. Terdapat kamera CCTV yang memonitor keamanan pelayanan di TPT
8	Evaluasi kinerja pelaksana	Rapat Pembinaan II Seksi Pelayanan, Dialog Kinerja Individu, Hasil Survey Kepuasan Pelayanan

**STANDAR PELAYANAN
PERMOHONAN KEBERATAN
MELALUI TEMPAT PELAYANAN TERPADU KPP**

No	Komponen	Keterangan
A	Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Pelayanan (<i>Service Delivery</i>)	
1	Produk pelayanan	Surat Keputusan Keberatan
2	Persyaratan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Asli satu surat keberatan Wajib Pajak untuk satu surat ketetapan pajak atau satu pemotongan atau pemungutan pajak yang diajukan secara tertulis dalam bahasa Indonesia dan disertai dengan alasan-alasan yang menjadi dasar penghitungan; 2. Surat keberatan ditandatangani oleh Wajib Pajak/Wakil/ Kuasa atau surat kuasa khusus dalam hal Surat Keberatan ditandatangani oleh Kuasa Wajib Pajak; 3. Fotokopi surat ketetapan pajak, bukti pemotongan, atau bukti pemungutan pajak; 4. Fotokopi SSP/bukti pemindahbukuan/<i>print out</i> pembayaran pajak dari modul MPN*); 5. Memiliki sertifikat elektronik bagi yang mengajukan melalui laman DJP Online (<i>e-Objection</i>).
3	Sistem, mekanisme dan prosedur	<p>Layanan ini diberikan kepada Wajib Pajak yang mengajukan keberatan dalam hal Wajib Pajak berpendapat bahwa jumlah rugi dan/atau jumlah pajak yang tertuang dalam surat ketetapan pajak, atau pemotongan atau pemungutan pajak oleh pihak ketiga tidak sebagaimana mestinya.</p> <p>Pihak Yang Mengajukan Permohonan: Wajib Pajak yang keberatan terhadap:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Surat Ketetapan Pajak Kurang Bayar; 2. Surat Ketetapan Pajak Kurang Bayar Tambahan; 3. Surat Ketetapan Pajak Lebih Bayar; 4. Surat Ketetapan Pajak Nihil; atau 5. pemotongan atau pemungutan oleh pihak ketiga sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan di bidang perpajakan.

		<p>Cara Pengajuan: Wajib Pajak menyampaikan Surat Keberatan ke KPP tempat Wajib Pajak terdaftar dan/atau tempat Pengusaha Kena Pajak dikukuhkan yang dapat dilakukan:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. secara langsung; 2. melalui pos dengan bukti pengiriman surat; 3. melalui perusahaan jasa ekspedisi atau jasa kurir dengan bukti pengiriman surat; 4. melalui laman DJP Online (<i>e-Objection</i>). <p>Syarat/Kriteria Pengajuan Permohonan:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Diajukan secara tertulis dalam bahasa Indonesia; 2. Mengemukakan jumlah pajak yang terutang atau jumlah pajak yang dipotong atau dipungut, atau jumlah rugi menurut penghitungan Wajib Pajak; 3. Disertai dengan alasan-alasan yang menjadi dasar penghitungan.
4	Jangka waktu penyelesaian	Paling lama 12 (dua belas) bulan sejak tanggal Surat Keberatan diterima Direktur Jenderal Pajak dalam jangka waktu harus memberikan keputusan atas keberatan yang diajukan
5	Biaya / tarif	Tidak ada
6	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<p>Segala jenis pengaduan layanan dapat disampaikan melalui:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Telepon : (0511) 4782833 - (0511) 4780163 2. Faksimile : (0511) 4780963 3. Email : pengaduan@pajak.go.id 4. Twitter : @kring_pajak 5. Website : pengaduan.pajak.go.id 6. Chat pajak : www.pajak.go id 7. Surat atau datang langsung ke Direktorat P2Humas atau ke KPP Pratama Banjarbaru
B	Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (<i>Manufacturing</i>)	
1	Dasar Hukum	Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 9/PMK.03/2013 Tentang Tata Cara Pengajuan Dan Penyelesaian Keberatan s.t.d.d. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 202/PMK.03/2015 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 9/PMK.03/2013 Tentang Tata Cara Pengajuan Dan Penyelesaian Keberatan
2	Sarana, prasarana dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pendingin ruangan; 2. Alat tulis kantor; 3. Fasilitas untuk kaum difabel; 4. Komputer;

		<ul style="list-style-type: none"> 5. Meja dan kursi; 6. Papan informasi; 7. Pesawat telepon; 8. Printer; 9. Jaringan internet; 10. Kamera CCTV; 11. Alat pemadam kebakaran.
3	Kompetensi pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> 1. Memiliki kemampuan berkomunikasi yang baik; 2. Memiliki pengetahuan perpajakan yang baik; 3. Bersikap ramah, sopan dan berperilaku baik; 4. Berpenampilan bersih dan rapi.
4	Pegawasan Internal	Pengawasan harian oleh Koordinator Harian, Kepala Seksi Pelayanan
5	Jumlah pelaksana	4 (Empat) Orang
6	Jaminan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> a. KPP memberikan pelayanan dengan berpedoman pada SOP Tata Cara Penghapusan WP 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 yang berlaku c. KPP berpedoman pada budaya kerja Direktorat Jenderal Pajak yaitu Integritas, Profesionalisme, Pelayanan, Sinergi, Kesempurnaan
7	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> a. Dokumen Wajib Pajak disimpan dalam ruang berkas yang aman. b. Data Wajib Pajak terjamin kerahasiaannya. c. Tersedia alat pemadam kebakaran di TPT. d. Terdapat kamera CCTV yang memonitor keamanan pelayanan di TPT
8	Evaluasi kinerja pelaksana	Rapat Pembinaan II Seksi Pelayanan, Dialog Kinerja Individu, Hasil Survey Kepuasan Pelayanan

**STANDAR PELAYANAN
PERMOHONAN PENCABUTAN KEBERATAN
MELALUI TEMPAT PELAYANAN TERPADU KPP**

No	Komponen	Keterangan
A	Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Pelayanan (<i>Service Delivery</i>)	
1	Produk pelayanan	Surat Jawaban terhadap permohonan Pencabutan Keberatan.
2	Persyaratan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Permohonan pencabutan dilakukan sebelum tanggal diterima Surat Pemberitahuan Untuk Hadir oleh Wajib Pajak; 2. Permohonan harus diajukan secara tertulis dalam bahasa Indonesia dengan mencantumkan alasan pencabutan dan ditandatangani oleh Wajib Pajak; 3. Surat kuasa khusus, dalam hal surat permohonan tersebut ditandatangani bukan oleh Wajib Pajak.
3	Sistem, mekanisme dan prosedur	<p>Layanan ini diberikan kepada Wajib Pajak yang mengajukan pencabutan permohonan keberatan.</p> <p>Pihak yang Mengajukan Permohonan: Wajib Pajak yang mengajukan permohonan keberatan.</p> <p>Cara Pengajuan: Wajib Pajak menyampaikan pencabutan permohonan keberatan ke KPP tempat Wajib Pajak terdaftar dengan tembusan kepada Direktur Jenderal Pajak dan Kepala Kantor Wilayah DJP yang merupakan atasan Kepala KPP.</p> <p>Syarat/Kriteria Pengajuan Permohonan:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Permohonan harus diajukan secara tertulis dalam bahasa Indonesia dan dapat mencantumkan alasan pencabutan dengan menggunakan format sesuai contoh sebagaimana tercantum dalam Lampiran III PMK- 9/PMK.03/2013; 2. Surat permohonan ditandatangani oleh Wajib Pajak dan dalam hal surat permohonan tersebut ditandatangani bukan oleh Wajib Pajak, surat

		<p>permohonan tersebut harus dilampiri dengan surat kuasa khusus sebagaimana dimaksud dalam Pasal 32 ayat (3) Undang-Undang KUP; dan</p> <p>3. Surat permohonan harus disampaikan ke Kantor Pelayanan Pajak tempat Wajib Pajak terdaftar dengan tembusan kepada Direktur Jenderal Pajak dan Kepala Kantor Wilayah DJP yang merupakan atasan Kepala Kantor Pelayanan Pajak.</p>
4	Jangka waktu penyelesaian	Paling lama 5 (lima) hari kerja sejak tanggal diterimanya surat permohonan pencabutan keberatan.
5	Biaya / tarif	Tidak ada
6	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<p>Segala jenis pengaduan layanan dapat disampaikan melalui:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Telepon : (0511) 4782833 - (0511) 4780163 2. Faksimile : (0511) 4780963 3. Email : pengaduan@pajak.go.id 4. Twitter : @kring_pajak 5. Website : pengaduan.pajak.go.id 6. Chat pajak : www.pajak.go id 7. Surat atau datang langsung ke Direktorat P2Humas atau ke KPP Pratama Banjarbaru
B	Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (Manufacturing)	
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 9/PMK.03/2013 Tentang Tata Cara Pengajuan Dan Penyelesaian Keberatan s.t.d.d. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 202/PMK.03/2015 tentang Perumahan atas Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 9/PMK.03/2013 Tentang Tata Cara Pengajuan Dan Penyelesaian Keberatan; 2. Surat Edaran Dirjen Pajak Nomor SE-11/PJ/2014 Tentang Petunjuk Pelaksanaan Penyelesaian Keberatan Pajak Penghasilan, Pajak Pertambahan Nilai Dan/Atau Pajak Penjualan Atas Barang Mewah
2	Sarana, prasarana dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pendingin ruangan; 2. Alat tulis kantor; 3. Fasilitas untuk kaum difabel; 4. Komputer; 5. Meja dan kursi; 6. Papan informasi; 7. Pesawat telepon; 8. Printer;

		<p>9. Jaringan internet;</p> <p>10. Kamera CCTV;</p> <p>11. Alat pemadam kebakaran.</p>
3	Kompetensi pelaksana	<p>1. Memiliki kemampuan berkomunikasi yang baik;</p> <p>2. Memiliki pengetahuan perpajakan yang baik;</p> <p>3. Bersikap ramah, sopan dan berperilaku baik;</p> <p>4. Berpenampilan bersih dan rapi.</p>
4	Pegawasan Internal	Pengawasan harian oleh Koordinator Harian, Kepala Seksi Pelayanan
5	Jumlah pelaksana	4 (Empat) Orang
6	Jaminan Pelayanan	<p>a. KPP memberikan pelayanan dengan berpedoman pada SOP Tata Cara Penghapusan WP melalui TPT di KPP yang telah dipublikasikan oleh Direktorat Jenderal Pajak</p> <p>b. KPP telah mempublikasikan Maklumat Pelayanan yang berisi komitmen untuk memberikan pelayanan sesuai ketentuan yang berlaku</p> <p>c. KPP berpedoman pada budaya kerja Direktorat Jenderal Pajak yaitu Integritas, Profesionalisme, Pelayanan, Sinergi, Kesempurnaan</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 alat pemadam kebakaran di TPT.</p> <p>d. Terdapat kamera CCTV yang memonitor keamanan pelayanan di TPT</p>
8	Evaluasi kinerja pelaksana	Rapat Pembinaan II Seksi Pelayanan, Dialog Kinerja Individu, Hasil Survey Kepuasan Pelayanan

STANDAR PELAYANAN
PERMOHONAN PEMBETULAN SURAT TAGIHAN PAJAK/ SURAT KETETAPAN
PAJAK/ SURAT KEPUTUSAN PAJAK (PASAL 16 UU KUP)
MELALUI TEMPAT PELAYANAN TERPADU KPP

No	Komponen	Keterangan
A	Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Pelayanan (<i>Service Delivery</i>)	
1	Produk pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengembalian Permohonan Pembetulan (Lampiran II PMK-11/PMK.03/2013); 2. Surat Keputusan Pembetulan (Lampiran III-V PMK-11/PMK.03/2013)
2	Persyaratan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. 1 (satu) permohonan diajukan untuk 1 (satu) surat ketetapan pajak, Surat Tagihan Pajak, atau surat keputusan lain yang terkait dengan bidang perpajakan; 2. Permohonan harus disampaikan ke KPP tempat Wajib Pajak terdaftar dan/atau tempat Pengusaha Kena Pajak dikukuhkan; 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; 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.
3	Sistem, mekanisme dan prosedur	<p>Layanan ini diberikan kepada Wajib Pajak yang mengajukan permohonan pembetulan:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Surat ketetapan pajak yang meliputi Surat Ketetapan Pajak Kurang Bayar, Surat Ketetapan Pajak Kurang Bayar Tambahan, Surat Ketetapan Pajak Nihil, dan Surat Ketetapan Pajak Lebih Bayar; 2. Surat Tagihan Pajak; 3. Surat Keputusan Pembetulan; 4. Surat Keputusan Keberatan; 5. Surat Keputusan Pengurangan Sanksi Administrasi; 6. Surat Keputusan Penghapusan Sanksi Administrasi; 7. Surat Keputusan Pengurangan Ketetapan Pajak; 8. Surat Keputusan Pembatalan Ketetapan Pajak;

		<p>9. Surat Keputusan Pengembalian Pendahuluan Kelebihan Pajak;</p> <p>10. Surat Keputusan Pemberian Imbalan Bunga;</p> <p>11. Surat Pemberitahuan Pajak Terhutang;</p> <p>12. Surat Ketetapan Pajak Pajak Bumi dan Bangunan;</p> <p>13. Surat Tagihan Pajak Pajak Bumi dan Bangunan;</p> <p>14. Surat Keputusan Pemberian Pengurangan Pajak Bumi dan Bangunan; atau</p> <p>15. Surat Keputusan Pengurangan Denda Pajak Bumi dan Bangunan, yang dalam penerbitannya terdapat kesalahan tulis, kesalahan hitung, dan/atau kekeliruan penerapan ketentuan tertentu dalam Peraturan perundang-undangan perpajakan.</p> <p>Pihak yang Mengajukan Permohonan: Wajib Pajak</p> <p>Cara Pengajuan: Wajib Pajak menyampaikan permohonan ke KPP tempat Wajib Pajak terdaftar dan/atau tempat Pengusaha Kena Pajak dikukuhkan melalui:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. secara langsung; 2. melalui pos dengan bukti pengiriman surat; atau 3. melalui perusahaan jasa ekspedisi atau jasa kurir dengan bukti pengiriman surat atau <i>e-filing</i>. <p>Syarat/Kriteria Pengajuan Permohonan:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Diajukan secara tertulis dalam bahasa Indonesia; 2. Disertai dengan alasan permohonan; 3. 1 (satu) permohonan diajukan untuk 1 (satu) surat ketetapan pajak, Surat Tagihan Pajak, atau surat keputusan lain yang terkait dengan bidang perpajakan.
4	Jangka waktu penyelesaian	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengembalian Permohonan Pembetulan paling lama 5 hari kerja setelah tanggal diterimanya surat Permohonan di KPP terdaftar; 2. Direktur Jenderal Pajak harus menerbitkan Surat Keputusan Pembetulan dalam jangka waktu paling lama 6 (enam) bulan sejak tanggal surat permohonan pembetulan diterima.

5	Biaya / tarif	Tidak ada
6	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	Segala jenis pengaduan layanan dapat disampaikan melalui: 1. Telepon : (0511) 4782833 - (0511) 4780163 2. Faksimile : (0511) 4780963 3. Email : pengaduan@pajak.go.id 4. Twitter : @kring_pajak 5. Website : pengaduan.pajak.go.id 6. Chat pajak : www.pajak.go id 7. Surat atau datang langsung ke Direktorat P2Humas atau ke KPP Pratama Banjarbaru
B	Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (Manufacturing)	
1	Dasar Hukum	Peraturan Menteri Keuangan Nomor 11/PMK.03/2013 tentang Tata Cara Pembetulan
2	Sarana, prasarana dan/atau fasilitas	1. Pendingin ruangan; 2. Alat tulis kantor; 3. Fasilitas untuk kaum difabel; 4. Komputer; 5. Meja dan kursi; 6. Papan informasi; 7. Pesawat telepon; 8. Printer; 9. Jaringan internet; 10. Kamera CCTV; 11. Alat pemadam kebakaran.
3	Kompetensi pelaksana	1. Memiliki kemampuan berkomunikasi yang baik; 2. Memiliki pengetahuan perpajakan yang baik; 3. Bersikap ramah, sopan dan berperilaku baik; 4. Berpenampilan bersih dan rapi.
4	Pegawasan Internal	Pengawasan harian oleh Koordinator Harian, Kepala Seksi Pelayanan
5	Jumlah pelaksana	4 (Empat) Orang
6	Jaminan Pelayanan	a. KPP memberikan pelayanan dengan berpedoman pada SOP Tata Cara Penghapusan WP 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 yang berlaku c. KPP berpedoman pada budaya kerja Direktorat Jenderal Pajak yaitu Integritas, Profesionalisme, Pelayanan, Sinergi, Kesempurnaan
7	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	a. Dokumen Wajib Pajak disimpan dalam ruang berkas yang aman. b. Data Wajib Pajak terjamin kerahasiaannya. c. Tersedia alat pemadam kebakaran di TPT.

		d. Terdapat kamera CCTV yang memonitor keamanan pelayanan di TPT
8	Evaluasi kinerja pelaksana	Rapat Pembinaan II Seksi Pelayanan, Dialog Kinerja Individu, Hasil Survey Kepuasan Pelayanan

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

No	Komponen	Keterangan
A	Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Pelayanan (<i>Service Delivery</i>)	
1	Produk pelayanan	Surat Keputusan Pengurangan Sanksi Administrasi atau Surat Keputusan Penghapusan Sanksi Administrasi.
2	Persyaratan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Surat Permohonan Pengurangan atau penghapusan sanksi administrasi Wajib Pajak untuk satu surat ketetapan pajak atau satu Surat Tagihan Pajak; 2. Surat kuasa khusus dalam hal Surat Permohonan Pengurangan atau penghapusan sanksi administrasi ditandatangani oleh Kuasa Wajib Pajak; 3. Fotokopi surat ketetapan pajak atau Surat Tagihan Pajak
3	Sistem, mekanisme dan prosedur	<p>Layanan ini diberikan kepada Wajib Pajak yang mengajukan permohonan pengurangan atau penghapusan sanksi administrasi meliputi:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. sanksi administrasi yang tercantum dalam surat ketetapan pajak, kecuali sanksi administrasi yang tercantum dalam Surat Ketetapan Pajak Kurang Bayar yang diterbitkan berdasarkan ketentuan Pasal 13A Undang-Undang KUP; 2. sanksi administrasi yang tercantum dalam Surat Tagihan Pajak yang terkait dengan penerbitan surat ketetapan pajak, kecuali sanksi administrasi yang tercantum dalam Surat Tagihan Pajak yang diterbitkan berdasarkan Pasal 25 ayat (9) dan Pasal 27 ayat (5d) Undang-Undang KUP; atau 3. sanksi administrasi yang tercantum dalam Surat Tagihan Pajak selain Surat Tagihan Pajak sebagaimana dimaksud pada huruf b, dalam hal sanksi tersebut dikenakan karena kekhilafan Wajib Pajak atau bukan karena kesalahannya.

		<p>Pihak Yang Mengajukan Permohonan: Wajib Pajak</p> <p>Cara Pengajuan: Wajib Pajak menyampaikan permohonan pengurangan atau penghapusan sanksi administrasi ke KPP tempat Wajib Pajak terdaftar dan/atau tempat Pengusaha Kena Pajak dikukuhkan melalui:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. secara langsung; 2. melalui pos dengan bukti pengiriman surat; atau 3. melalui perusahaan jasa ekspedisi atau jasa kurir dengan bukti pengiriman surat atau <i>e-filing</i>. <p>Syarat/Kriteria Pengajuan Permohonan:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 1 (satu) permohonan untuk 1 (satu) surat ketetapan pajak atau Surat Tagihan Pajak, kecuali permohonan tersebut diajukan untuk Surat Tagihan Pajak berdasarkan Pasal 19 ayat (1) Undang-Undang KUP, sepanjang terkait dengan surat ketetapan pajak yang sama maka 1 (satu) permohonan dapat diajukan untuk lebih dari satu Surat Tagihan Pajak; 2. permohonan harus diajukan secara tertulis dalam bahasa Indonesia; 3. mengemukakan jumlah sanksi administrasi menurut Wajib Pajak dengan disertai alasan; 4. permohonan harus disampaikan ke Kantor Pelayanan Pajak tempat Wajib Pajak terdaftar; dan 5. surat permohonan ditandatangani oleh Wajib Pajak dan dalam hal surat permohonan ditandatangani oleh bukan Wajib Pajak, surat permohonan tersebut harus dilampiri dengan surat kuasa khusus sebagaimana dimaksud dalam Pasal 32 ayat (3) Undang-Undang KUP.
4	Jangka waktu penyelesaian	Paling lama 6 (enam) bulan sejak tanggal surat permohonan diterima.
5	Biaya / tarif	Tidak ada
6	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<p>Segala jenis pengaduan layanan dapat disampaikan melalui:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Telepon : (0511) 4782833 - (0511) 4780163 2. Faksimile : (0511) 4780963 3. Email : pengaduan@pajak.go.id 4. Twitter : @kring_pajak 5. Website : pengaduan.pajak.go.id 6. Chat pajak : www.pajak.go id

		7. Surat atau datang langsung ke Direktorat P2Humas atau ke KPP Pratama Banjarbaru
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	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pendingin ruangan; 2. Alat tulis kantor; 3. Fasilitas untuk kaum difabel; 4. Komputer; 5. Meja dan kursi; 6. Papan informasi; 7. Pesawat telepon; 8. Printer; 9. Jaringan internet; 10. Kamera CCTV; 11. Alat pemadam kebakaran.
3	Kompetensi pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memiliki kemampuan berkomunikasi yang baik; 2. Memiliki pengetahuan perpajakan yang baik; 3. Bersikap ramah, sopan dan berperilaku baik; 4. Berpenampilan bersih dan rapi.
4	Pegawasan Internal	Pengawasan harian oleh Koordinator Harian, Kepala Seksi Pelayanan
5	Jumlah pelaksana	4 (Empat) Orang
6	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> a. KPP memberikan pelayanan dengan berpedoman pada SOP Tata Cara Penghapusan WP 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 yang berlaku c. KPP berpedoman pada budaya kerja Direktorat Jenderal Pajak yaitu Integritas, Profesionalisme, Pelayanan, Sinergi, Kesempurnaan
7	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> a. Dokumen Wajib Pajak disimpan dalam ruang berkas yang aman. b. Data Wajib Pajak terjamin kerahasiaannya. c. Tersedia alat pemadam kebakaran di TPT. d. Terdapat kamera CCTV yang memonitor keamanan pelayanan di TPT
8	Evaluasi kinerja pelaksana	Rapat Pembinaan II Seksi Pelayanan, Dialog Kinerja Individu, Hasil Survey Kepuasan Pelayanan

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

No	Komponen	Keterangan
A	Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Pelayanan (<i>Service Delivery</i>)	
1	Produk pelayanan	Surat Keputusan Pengurangan Ketetapan Pajak atau Surat Keputusan Pembatalan Ketetapan Pajak
2	Persyaratan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Asli satu surat permohonan pengurangan atau pembatalan surat ketetapan pajak yang tidak benar Wajib Pajak untuk satu surat ketetapan pajak (kecuali SKPKB yang diterbitkan berdasarkan ketentuan Pasal 13A Undang-Undang KUP) (Lampiran I PMK 8/PMK.03/2013 huruf B) yang ditandatangani oleh Wajib Pajak/Wakil/Kuasa; 2. Surat kuasa khusus dalam hal Surat permohonan pengurangan atau pembatalan surat ketetapan pajak yang tidak benar ditandatangani oleh Kuasa Wajib Pajak; 3. Fotokopi surat ketetapan pajak.
3	Sistem, mekanisme dan prosedur	<p>Layanan ini diberikan kepada Wajib Pajak yang mengajukan permohonan pengurangan atau pembatalan surat ketetapan pajak yang tidak benar, kecuali Surat Ketetapan Pajak Kurang Bayar yang diterbitkan berdasarkan ketentuan Pasal 13A Undang-Undang KUP.</p> <p>Pihak yang Mengajukan Permohonan: Wajib Pajak.</p> <p>Cara Pengajuan: Wajib Pajak menyampaikan permohonan pengurangan atau pembatalan surat ketetapan pajak yang tidak benar ke KPP tempat Wajib Pajak terdaftar dan/atau tempat Pengusaha Kena Pajak dikukuhkan melalui:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. secara langsung; 2. melalui pos dengan bukti pengiriman surat; atau 3. melalui perusahaan jasa ekspedisi atau jasa kurir dengan bukti pengiriman surat atau <i>e-filing</i>.

		<p>Syarat/Kriteria Pengajuan Permohonan:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 1 (satu) permohonan untuk 1 (satu) surat ketetapanpajak; 2. permohonan harus diajukan secara tertulis dalam bahasa Indonesia; 3. mengemukakan jumlah pajak yang terutang menurut perhitungan Wajib Pajak dengan disertai alasan; 4. permohonan harus disampaikan ke Kantor Pelayanan Pajak tempat Wajib Pajak terdaftar; dan 5. surat permohonan ditandatangani oleh Wajib Pajak dan dalam hal surat permohonan ditandatangani oleh bukan Wajib Pajak, surat permohonan tersebut harus dilampiri dengan surat kuasa khusus sebagaimana dimaksud dalam Pasal 32 ayat (3) Undang-Undang KUP.
4	Jangka waktu penyelesaian	Paling lama 6 (enam) bulan sejak tanggal surat permohonan diterima.
5	Biaya / tarif	Tidak ada
6	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<p>Segala jenis pengaduan layanan dapat disampaikan melalui:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Telepon : (0511) 4782833 - (0511) 4780163 2. Faksimile : (0511) 4780963 3. Email : pengaduan@pajak.go.id 4. Twitter : @kring_pajak 5. Website : pengaduan.pajak.go.id 6. Chat pajak : www.pajak.go id 7. Surat atau datang langsung ke Direktorat P2Humas atau ke KPP Pratama Banjarbaru
B	Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (<i>Manufacturing</i>)	

1	Dasar Hukum	Peraturan Menteri Keuangan Nomor 8/PMK.03/2013 tentang Tata Cara Pengurangan atau Penghapusan Sanksi Administrasi dan Pengurangan atau Pembatalan Surat Ketetapan Pajak atau Surat Tagihan Pajak
2	Sarana, prasarana dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pendingin ruangan; 2. Alat tulis kantor; 3. Fasilitas untuk kaum difabel; 4. Komputer; 5. Meja dan kursi; 6. Papan informasi; 7. Pesawat telepon; 8. Printer; 9. Jaringan internet; 10. Kamera CCTV; 11. Alat pemadam kebakaran.
3	Kompetensi pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memiliki kemampuan berkomunikasi yang baik; 2. Memiliki pengetahuan perpajakan yang baik; 3. Bersikap ramah, sopan dan berperilaku baik; Berpenampilan bersih dan rapi.
4	Pegawasan Internal	Pengawasan harian oleh Koordinator Harian, Kepala Seksi Pelayanan
5	Jumlah pelaksana	4 (Empat) Orang
6	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> a. KPP memberikan pelayanan dengan berpedoman pada SOP Tata Cara Penghapusan WP 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 yang berlaku c. KPP berpedoman pada budaya kerja Direktorat Jenderal Pajak yaitu Integritas, Profesionalisme, Pelayanan, Sinergi, Kesempurnaan
7	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> a. Dokumen Wajib Pajak disimpan dalam ruang berkas yang aman. b. Data Wajib Pajak terjamin kerahasiaannya. c. Tersedia alat pemadam kebakaran di TPT. Terdapat kamera CCTV yang memonitorkeamanan pelayanan di TPT
8	Evaluasi kinerja pelaksana	Rapat Pembinaan II Seksi Pelayanan, Dialog Kinerja Individu, Hasil Survey Kepuasan Pelayanan

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

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

		<ol style="list-style-type: none"> 3. mengemukakan jumlah tagihan pajak dan/atau sanksi administrasi dalam Surat Tagihan Pajak menurut Wajib Pajak dengan disertai alasan; 4. permohonan harus disampaikan ke KPP tempat Wajib Pajak terdaftar; dan 5. surat permohonan ditandatangani oleh Wajib Pajak dan dalam hal surat permohonan ditandatangani oleh bukan Wajib Pajak, surat permohonan tersebut harus dilampiri dengan surat kuasa khusus sebagaimana dimaksud dalam Pasal 32 ayat (3) Undang-Undang KUP.
4	Jangka waktu penyelesaian	Paling lama 6 (enam) bulan sejak tanggal surat permohonan diterima
5	Biaya / tarif	Tidak ada
6	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<p>Segala jenis pengaduan layanan dapat disampaikan melalui:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Telepon : (0511) 4782833 - (0511) 4780163 2. Faksimile : (0511) 4780963 3. Email : pengaduan@pajak.go.id 4. Twitter : @kring_pajak 5. Website : pengaduan.pajak.go.id 6. Chat pajak : www.pajak.go id 7. Surat atau datang langsung ke Direktorat P2Humas atau ke KPP Pratama Banjarbaru
B	Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (<i>Manufacturing</i>)	
1	Dasar Hukum	Peraturan Menteri Keuangan Nomor 8/PMK.03/2013 tentang Tata Cara Pengurangan atau Penghapusan Sanksi Administrasi dan Pengurangan atau Pembatalan Surat Ketetapan Pajak atau Surat Tagihan Pajak.
2	Sarana, prasarana dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pendingin ruangan; 2. Alat tulis kantor; 3. Fasilitas untuk kaum difabel; 4. Komputer; 5. Meja dan kursi; 6. Papan informasi; 7. Pesawat telepon; 8. Printer; 9. Jaringan internet; 10. Kamera CCTV; 11. Alat pemadam kebakaran.
3	Kompetensi pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memiliki kemampuan berkomunikasi yang baik; 2. Memiliki pengetahuan perpajakan yang baik; 3. Bersikap ramah, sopan dan berperilaku baik;

		4. Berpenampilan bersih dan rapi.
4	Pegawasan Internal	Pengawasan harian oleh Koordinator Harian, Kepala Seksi Pelayanan
5	Jumlah pelaksana	4 (Empat) Orang
6	Jaminan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> a. KPP memberikan pelayanan dengan berpedoman pada SOP Tata Cara Penghapusan WP 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 yang berlaku c. KPP berpedoman pada budaya kerja Direktorat Jenderal Pajak yaitu Integritas, Profesionalisme, Pelayanan, Sinergi, Kesempurnaan
7	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> a. Dokumen Wajib Pajak disimpan dalam ruang berkas yang aman. b. Data Wajib Pajak terjamin kerahasiaannya. c. Tersedia alat pemadam kebakaran di TPT. d. Terdapat kamera CCTV yang memonitor keamanan pelayanan di TPT
8	Evaluasi kinerja pelaksana	Rapat Pembinaan II Seksi Pelayanan, Dialog Kinerja Individu, Hasil Survey Kepuasan Pelayanan

STANDAR PELAYANAN
PERMOHONAN PEMBATALAN SURAT KETETAPAN PAJAK DARI HASIL
PEMERIKSAAN (PASAL 36 AYAT 1D UU KUP)
MELALUI TEMPAT PELAYANAN TERPADU KPP

No	Komponen	Keterangan
A	Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Pelayanan (Service Delivery)	
1	Produk pelayanan	Surat Keputusan Pembatalan Ketetapan Pajak.
2	Persyaratan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 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; 2. Surat kuasa khusus dalam hal Surat pembatalan hasil pemeriksaan atau surat ketetapan pajak ditandatangani oleh Kuasa Wajib Pajak.

3	Sistem, mekanisme dan prosedur	<p>Layanan ini diberikan kepada Wajib Pajak yang mengajukan permohonan pembatalan surat ketetapan pajak dari hasil pemeriksaan, yang diterbitkan tanpa:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. penyampaian surat pemberitahuan hasil pemeriksaan; atau 2. pembahasan akhir hasil pemeriksaan dengan Wajib Pajak, kecuali Surat Ketetapan Pajak Kurang Bayar yang diterbitkan berdasarkan ketentuan Pasal 13A Undang-Undang KUP, Surat Ketetapan Pajak Kurang Bayar Tambahan yang diterbitkan berdasarkan ketentuan Pasal 15 ayat (3) Undang-Undang KUP dan Surat Ketetapan Pajak Lebih Bayar yang diterbitkan berdasarkan ketentuan Pasal 17 ayat (2) Undang-Undang KUP. <p>Pihak Yang Mengajukan Permohonan:</p> <p>Wajib Pajak</p> <p>Cara Pengajuan:</p> <p>Wajib Pajak menyampaikan permohonan ke KPP tempat Wajib Pajak terdaftar dan/atau tempat Pengusaha Kena Pajak dikukuhkan melalui:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. secara langsung; 2. melalui pos dengan bukti pengiriman surat; atau 3. melalui perusahaan jasa ekspedisi atau jasa kurir dengan bukti pengiriman surat atau <i>e-filing</i>. <p>Syarat/Kriteria Pengajuan Permohonan:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 1 (satu) permohonan untuk 1 (satu) surat ketetapan pajak; 2. permohonan harus diajukan secara tertulis dalam bahasa Indonesia dengan menguraikan tentang tidak disampaikannya surat pemberitahuan hasil pemeriksaan dan/atau tidak dilaksanakannya pembahasan akhir hasil pemeriksaan; 3. permohonan harus disampaikan ke Kantor Pelayanan Pajak tempat Wajib Pajak terdaftar; 4. surat permohonan ditandatangani oleh Wajib Pajak dan dalam hal surat permohonan ditandatangani oleh bukan Wajib Pajak, surat permohonan
---	--------------------------------	---

		tersebut harus dilampiri dengan surat kuasa khusus sebagaimana dimaksud dalam Pasal 32 ayat (3) Undang-Undang KUP.
4	Jangka waktu penyelesaian	Paling lama 6 (enam) bulan sejak tanggal surat permohonan diterima
5	Biaya / tarif	Tidak ada
6	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	Segala jenis pengaduan layanan dapat disampaikan melalui: 1. Telepon : (0511) 4782833 - (0511) 4780163 2. Faksimile : (0511) 4780963 3. Email : pengaduan@pajak.go.id 4. Twitter : @kring_pajak 5. Website : pengaduan.pajak.go.id 6. Chat pajak : www.pajak.go id 7. Surat atau datang langsung ke Direktorat P2Humas atau ke KPP Pratama Banjarbaru
B	Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (<i>Manufacturing</i>)	
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	1. Pendingin ruangan; 2. Alat tulis kantor; 3. Fasilitas untuk kaum difabel; 4. Komputer; 5. Meja dan kursi; 6. Papan informasi; 7. Pesawat telepon; 8. Printer; 9. Jaringan internet; 10. Kamera CCTV; 11. Alat pemadam kebakaran.
3	Kompetensi pelaksana	1. Memiliki kemampuan berkomunikasi yang baik; 2. Memiliki pengetahuan perpajakan yang baik; 3. Bersikap ramah, sopan dan berperilaku baik; 4. Berpenampilan bersih dan rapi.
4	Pegawasan Internal	Pengawasan harian oleh Koordinator Harian, Kepala Seksi Pelayanan
5	Jumlah pelaksana	4 (Empat) Orang
6	Jaminan Pelayanan	a. KPP memberikan pelayanan dengan berpedoman pada SOP Tata Cara Penghapusan WP melalui TPT di KPP yang telah dipublikasikan oleh Direktorat Jenderal Pajak

		<p>b. KPP telah mempublikasikan Maklumat Pelayanan yang berisi komitmen untuk memberikan pelayanan sesuai ketentuan yang berlaku</p> <p>c. KPP berpedoman pada budaya kerja Direktorat Jenderal Pajak yaitu Integritas, Profesionalisme, Pelayanan, Sinergi, Kesempurnaan</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 alat pemadam kebakaran di TPT.</p> <p>d. Terdapat kamera CCTV yang memonitor keamanan pelayanan di TPT</p>
8	Evaluasi kinerja pelaksana	Rapat Pembinaan II Seksi Pelayanan, Dialog Kinerja Individu, Hasil Survey Kepuasan Pelayanan

**STANDAR PELAYANAN
PENCABUTAN PERMOHONAN PASAL 36 UU KUP
MELALUI TEMPAT PELAYANAN TERPADU KPP**

No	Komponen	Keterangan
A	Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Pelayanan (Service Delivery)	
1	Produk pelayanan	Surat Permohonan Pencabutan Tidak Memenuhi Persyaratan yang diberikan kepada Wajib Pajak dalam hal permohonan yang diajukan tidak lengkap, serta diterbitkannya laporan sumir yang akan menghentikan proses Penelitian Pengurangan – penghapusan – pembatalan (pasal 36 ayat (1) UU KUP & pasal 19 UU PBB)
2	Persyaratan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Surat permohonan pencabutan permohonan pengurangan atau penghapusan sanksi administrasi dan pengurangan atau pembatalan surat ketetapan pajak atau Surat Tagihan Pajak yang ditandatangani oleh Wajib Pajak; 2. Surat kuasa khusus dalam hal surat pencabutan ditandatangani bukan oleh Wajib Pajak
3	Sistem, mekanisme dan prosedur	Layanan ini diberikan kepada Wajib Pajak yang mengajukan permohonan pencabutan permohonan pengurangan atau penghapusan sanksi administrasi, pengurangan atau pembatalan surat ketetapan pajak yang tidak benar, pengurangan atau pembatalan Surat Tagihan Pajak yang tidak benar, atau pembatalan surat ketetapan pajak hasil pemeriksaan.

		<p>Pihak yang Mengajukan Permohonan:</p> <p>Wajib Pajak.</p> <p>Cara Pengajuan:</p> <p>Wajib Pajak menyampaikan permohonan ke KPP tempat Wajib Pajak terdaftar.</p> <p>Syarat Kriteria Pengajuan Permohonan</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. pencabutan harus diajukan secara tertulis dalam bahasa Indonesia dan dapat mencantumkan alasan pencabutan; 2. pencabutan harus disampaikan ke KPP tempat Wajib Pajak terdaftar; 3. surat pencabutan ditandatangani oleh Wajib Pajak dan dalam hal surat pencabutan ditandatangani bukan oleh Wajib Pajak, surat pencabutan tersebut harus dilampiri dengan surat kuasa khusus sebagaimana dimaksud dalam Pasal 32 ayat (3) Undang-Undang KUP.
4	Jangka waktu penyelesaian	Wajib Pajak dapat melakukan pencabutan permohonan Pasal 36 UU KUP sebelum diterbitkan surat keputusan
5	Biaya / tarif	Tidak ada
6	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<p>Segala jenis pengaduan layanan dapat disampaikan melalui:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Telepon : (0511) 4782833 - (0511) 4780163 2. Faksimile : (0511) 4780963 3. Email : pengaduan@pajak.go.id 4. Twitter : @kring_pajak 5. Website : pengaduan.pajak.go.id 6. Chat pajak : www.pajak.go id 7. Surat atau datang langsung ke Direktorat P2Humas atau ke KPP Pratama Banjarbaru
B	Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (<i>Manufacturing</i>)	
1	Dasar Hukum	Peraturan Menteri Keuangan Nomor 8/PMK.03/2013 tentang Tata Cara Pengurangan atau Penghapusan Sanksi Administrasi dan Pengurangan atau Pembatalan Surat Ketetapan Pajak atau Surat Tagihan Pajak.

2	Sarana, prasarana dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pendingin ruangan; 2. Alat tulis kantor; 3. Fasilitas untuk kaum difabel; 4. Komputer; 5. Meja dan kursi; 6. Papan informasi; 7. Pesawat telepon; 8. Printer; 9. Jaringan internet; 10. Kamera CCTV; 11. Alat pemadam kebakaran.
3	Kompetensi pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memiliki kemampuan berkomunikasi yang baik; 2. Memiliki pengetahuan perpajakan yang baik; 3. Bersikap ramah, sopan dan berperilaku baik; 4. Berpenampilan bersih dan rapi.
4	Pegawasan Internal	Pengawasan harian oleh Koordinator Harian, Kepala Seksi Pelayanan
5	Jumlah pelaksana	4 (Empat) Orang
6	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> a. KPP memberikan pelayanan dengan berpedoman pada SOP Tata Cara Penghapusan WP 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 yang berlaku c. KPP berpedoman pada budaya kerja Direktorat Jenderal Pajak yaitu Integritas, Profesionalisme, Pelayanan, Sinergi, Kesempurnaan
7	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> a. Dokumen Wajib Pajak disimpan dalam ruang berkas yang aman. b. Data Wajib Pajak terjamin kerahasiaannya. c. Tersedia alat pemadam kebakaran di TPT. d. Terdapat kamera CCTV yang memonitor keamanan pelayanan di TPT
8	Evaluasi kinerja pelaksana	Rapat Pembinaan II Seksi Pelayanan, Dialog Kinerja Individu, Hasil Survey Kepuasan Pelayanan

STANDAR PELAYANAN
PERMOHONAN PENGURANGAN DENDA ADMINISTRASI PBB (PASAL 20 UU PBB)
MELALUI TEMPAT PELAYANAN TERPADU KPP

No	Komponen	Keterangan
A	Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Pelayanan (<i>Service Delivery</i>)	
1	Produk pelayanan	Surat keputusan pengurangan denda administrasi PBB.
2	Persyaratan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Surat Permintaan Pengurangan Denda Administrasi PBB; 2. Surat kuasa khusus dalam hal surat permintaan ditandatangani bukan oleh Wajib Pajak
3	Sistem, mekanisme dan prosedur	<p>Layanan ini diberikan kepada Wajib Pajak berupa pengurangan denda administrasi PBB karena:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. kealpaan Wajib Pajak; 2. bukan kesalahan Wajib Pajak; 3. Wajib Pajak mengalami kesulitan likuiditas pada: <p>akhir tahun buku sebelum tahun pengajuan permintaan pengurangan denda administrasi PBB, dalam hal Wajib Pajak menyelenggarakan pembukuan; atau</p> <p>akhir tahun kalender sebelum tahun pengajuan permintaan pengurangan denda administrasi PBB, dalam hal Wajib Pajak melakukan pencatatan;</p> <p>terjadi bencana alam atau kejadian luar biasa lainnya sehingga Wajib Pajak tidak dapat memenuhi kewajiban perpajakannya; atau</p> <p>hal-hal lain berdasarkan pertimbangan Direktur Jenderal Pajak.</p> <p>Pihak Yang Mengajukan Permohonan: Wajib Pajak</p> <p>Cara Pengajuan: Wajib Pajak menyampaikan permintaan pengurangan denda administrasi PBB kepada Direktur Jenderal Pajak melalui Kepala KPP dengan cara:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. langsung; 2. dikirim melalui pos dengan bukti pengiriman surat secara tercatat; atau 3. dikirim melalui perusahaan jasa ekspedisi atau jasa kurir dengan bukti pengiriman surat.

		<p>Syarat/Kriteria Pengajuan Permohonan:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 (satu) permintaan untuk 1 (satu) SKP PBB atau STP PBB; permintaan diajukan secara tertulis dalam bahasa Indonesia; mengemukakan besarnya denda administrasi PBB yang dimintakan pengurangan dengan disertai alasan; Wajib Pajak telah melunasi PBB yang tidak atau kurang dibayar yang menjadi dasar penghitungan denda administrasi yang tercantum dalam SKP PBB atau STP PBB; ditandatangani oleh Wajib Pajak, dan dalam hal surat permintaan ditandatangani oleh bukan Wajib Pajak, surat permintaan tersebut harus dilampiri dengan surat kuasa khusus sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan di bidang ketentuan umum dan tata cara perpajakan.
4	Jangka waktu penyelesaian	Paling lama 6 (enam) bulan terhitung sejak tanggal surat permintaan pengurangan denda administrasi PBB diterima
5	Biaya / tarif	Tidak ada
6	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<p>Segala jenis pengaduan layanan dapat disampaikan melalui:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Telepon : (0511) 4782833 - (0511) 4780163 2. Faksimile : (0511) 4780963 3. Email : pengaduan@pajak.go.id 4. Twitter : @kring_pajak 5. Website : pengaduan.pajak.go.id 6. Chat pajak : www.pajak.go id 7. Surat atau datang langsung ke Direktorat P2Humas atau ke KPP Pratama Banjarbaru
B	Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (<i>Manufacturing</i>)	
1	Dasar Hukum	Peraturan Menteri Keuangan Nomor 81/PMK.03/2017 tentang Pengurangan Denda Administrasi Pajak Bumi dan Bangunan dan Pengurangan atau Pembatalan Surat Pemberitahuan Pajak Terutang, Surat Ketetapan Pajak Bumi dan Bangunan, Surat Tagihan Pajak Pajak Bumi dan Bangunan, yang Tidak Benar
2	Sarana, prasarana dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pendingin ruangan; 2. Alat tulis kantor; 3. Fasilitas untuk kaum difabel;

		<ol style="list-style-type: none"> 4. Komputer; 5. Meja dan kursi; 6. Papan informasi; 7. Pesawat telepon; 8. Printer; 9. Jaringan internet; 10. Kamera CCTV; 11. Alat pemadam kebakaran.
3	Kompetensi pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memiliki kemampuan berkomunikasi yang baik; 2. Memiliki pengetahuan perpajakan yang baik; 3. Bersikap ramah, sopan dan berperilaku baik; 4. Berpenampilan bersih dan rapi.
4	Pegawasan Internal	Pengawasan harian oleh Koordinator Harian, Kepala Seksi Pelayanan
5	Jumlah pelaksana	4 (Empat) Orang
6	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> a. KPP memberikan pelayanan dengan berpedoman pada SOP Tata Cara Penghapusan WP 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 yang berlaku c. KPP berpedoman pada budaya kerja Direktorat Jenderal Pajak yaitu Integritas, Profesionalisme, Pelayanan, Sinergi, Kesempurnaan
7	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> a. Dokumen Wajib Pajak disimpan dalam ruang berkas yang aman. b. Data Wajib Pajak terjamin kerahasiaannya. c. Tersedia alat pemadam kebakaran di TPT. d. Terdapat kamera CCTV yang memonitor keamanan pelayanan di TPT
8	Evaluasi kinerja pelaksana	Rapat Pembinaan II Seksi Pelayanan, Dialog Kinerja Individu, Hasil Survey Kepuasan Pelayanan

STANDAR PELAYANAN
PERMOHONAN PENGURANGAN SURAT PEMBERITAHUAN PAJAK TERUTANG
ATAU SURAT KETETAPAN PAJAK PBB YANG TIDAK BENAR
MELALUI TEMPAT PELAYANAN TERPADU KPP

No	Komponen	Keterangan
A	Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Pelayanan (<i>Service Delivery</i>)	
1	Produk pelayanan	Surat Keputusan Pengurangan SPPT atau SKP PBB yang tidak benar.
2	Persyaratan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Surat Permohonan Pengurangan Surat Pemberitahuan Pajak Terutang atau Surat Ketetapan Pajak PBB yang Tidak Benar 2. Surat kuasa khusus dalam hal surat permohonan ditandatangani bukan oleh Wajib Pajak
3	Sistem, mekanisme dan prosedur	<p>Layanan ini diberikan kepada Wajib Pajak berupa pengurangan SPPT atau SKP PBB yang tidak benar dalam hal terdapat ketidakbenaran materi dalam penetapan besarnya PBB yang terutang pada SPPT atau SKP PBB.</p> <p>Pihak yang Mengajukan Permohonan: Wajib Pajak</p> <p>Cara Pengajuan: Wajib Pajak menyampaikan permintaan pengurangan SPPT atau SKP PBB yang tidak benar kepada Direktur Jenderal Pajak melalui Kepala KPP dengan cara:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. langsung; 2. dikirim melalui pos dengan bukti pengiriman surat secara tercatat; atau 3. dikirim melalui perusahaan jasa ekspedisi atau jasa kurir dengan bukti pengiriman surat. <p>Syarat/Kriteria Pengajuan Permohonan:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 1 (satu) permohonan untuk 1 (satu) SPPT atau SKP PBB; 2. permohonan diajukan secara tertulis dalam bahasa Indonesia; 3. mencantumkan besarnya pengurangan SPPT atau SKP PBB yang dimohonkan dengan disertai alasan; 4. dilampiri fotokopi SPPT atau SKP PBB yang dimohonkan pengurangan; dan

		5. ditandatangani oleh Wajib Pajak dan dalam hal surat permohonan ditandatangani oleh bukan Wajib Pajak, surat permohonan tersebut harus dilampiri dengan surat kuasa khusus sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan di bidang ketentuan umum dan tata cara perpajakan
4	Jangka waktu penyelesaian	Paling lama 6 (enam) bulan terhitung sejak tanggal surat permintaan pengurangan SPPT atau SKP PBB yang tidak benar diterima
5	Biaya / tarif	Tidak ada
6	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	Segala jenis pengaduan layanan dapat disampaikan melalui: 1. Telepon : (0511) 4782833 - (0511) 4780163 2. Faksimile : (0511) 4780963 3. Email : pengaduan@pajak.go.id 4. Twitter : @kring_pajak 5. Website : pengaduan.pajak.go.id 6. Chat pajak : www.pajak.go id 7. Surat atau datang langsung ke Direktorat P2Humas atau ke KPP Pratama Banjarbaru
B	Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (<i>Manufacturing</i>)	
1	Dasar Hukum	Peraturan Menteri Keuangan Nomor 81/PMK.03/2017 tentang Pengurangan Denda Administrasi Pajak Bumi dan Bangunan dan Pengurangan atau Pembatalan Surat Pemberitahuan Pajak Terutang, Surat Ketetapan Pajak Bumi dan Bangunan, Surat Tagihan Pajak Bumi dan Bangunan, yang Tidak Benar
2	Sarana, prasarana dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pendingin ruangan; 2. Alat tulis kantor; 3. Fasilitas untuk kaum difabel; 4. Komputer; 5. Meja dan kursi; 6. Papan informasi; 7. Pesawat telepon; 8. Printer; 9. Jaringan internet; 10. Kamera CCTV; 11. Alat pemadam kebakaran.
3	Kompetensi pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memiliki kemampuan berkomunikasi yang baik; 2. Memiliki pengetahuan perpajakan yang baik; 3. Bersikap ramah, sopan dan berperilaku baik; 4. Berpenampilan bersih dan rapi.
4	Pegawasan Internal	Pengawasan harian oleh Koordinator Harian, Kepala Seksi Pelayanan
5	Jumlah pelaksana	4 (Empat) Orang

6	Jaminan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> a. KPP memberikan pelayanan dengan berpedoman pada SOP Tata Cara Penghapusan WP 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 yang berlaku c. KPP berpedoman pada budaya kerja Direktorat Jenderal Pajak yaitu Integritas, Profesionalisme, Pelayanan, Sinergi, Kesempurnaan
7	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> a. Dokumen Wajib Pajak disimpan dalam ruang berkas yang aman. b. Data Wajib Pajak terjamin kerahasiaannya. c. Tersedia alat pemadam kebakaran di TPT. d. Terdapat kamera CCTV yang memonitor keamanan pelayanan di TPT
8	Evaluasi kinerja pelaksana	Rapat Pembinaan II Seksi Pelayanan, Dialog Kinerja Individu, Hasil Survey Kepuasan Pelayanan

STANDAR PELAYANAN
PERMOHONAN PEMBATALAN SURAT PEMBERITAHUAN PAJAK TERUTANG.
SURAT KETETAPAN PAJAK PBB, ATAU SURAT TAGIHAN PAJAK PBB YANG
TIDAK BENAR MELALUI TEMPAT PELAYANAN TERPADU KPP

No	Komponen	Keterangan
A	Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Pelayanan (<i>Service Delivery</i>)	
1	Produk pelayanan	Surat keputusan pembatalan SPPT, SKP PBB, atau STP PBB yang tidak benar.
2	Persyaratan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Surat Permohonan Pembatalan Surat Pemberitahuan Pajak Terutang/SKP PBB/STP PBB yang Tidak Benar 2. Surat kuasa khusus dalam hal surat permohonan ditandatangani bukan oleh Wajib Pajak.
3	Sistem, mekanisme dan prosedur	<p>Layanan ini diberikan kepada Wajib Pajak berupa pembatalan SPPT, SKP PBB, atau STP PBB yang tidak benar dalam hal SPPT, SKP PBB, atau STP PBB tersebut berdasarkan peraturan perundang-undangan di bidang perpajakan seharusnya tidak diterbitkan.</p> <p>Pihak yang Mengajukan Permohonan : Wajib Pajak.</p> <p>Cara Pengajuan :</p> <p>Wajib Pajak menyampaikan permintaan pembatalan SPPT, SKP PBB, atau STP PBB yang tidak benar kepada Direktur Jenderal Pajak melalui Kepala KPP dengan cara:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. langsung; 2. dikirim melalui pos dengan bukti pengiriman surat secara tercatat; atau 3. dikirim melalui perusahaan jasa ekspedisi atau jasa kurir dengan bukti pengiriman surat. <p>Syarat/Kriteria Pengajuan Permohonan :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 1 (satu) permohonan untuk 1 (satu) SPPT, SKP PBB, atau STP PBB; 2. permohonan diajukan secara tertulis dalam bahasa Indonesia; 3. mencantumkan alasan permohonan; 4. dilampiri asli SPPT, SKP PBB, atau STP PBB, yang dimohonkan pembatalan; dan

		5. ditandatangani oleh Wajib Pajak dan dalam hal surat permohonan ditandatangani oleh bukan Wajib Pajak, surat permohonan tersebut harus dilampiri dengan surat kuasa khusus sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan di bidang ketentuan umum dan tata cara perpajakan.
4	Jangka waktu penyelesaian	Paling lama 6 (enam) bulan terhitung sejak tanggal surat permintaan pembatalan SPPT, SKP PBB, atau STP PBB yang tidak benar diterima.
5	Biaya / tarif	Tidak ada
6	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	Segala jenis pengaduan layanan dapat disampaikan melalui: 1. Telepon : (0511) 4782833 - (0511) 4780163 2. Faksimile : (0511) 4780963 3. Email : pengaduan@pajak.go.id 4. Twitter : @kring_pajak 5. Website : pengaduan.pajak.go.id 6. Chat pajak : www.pajak.go id 7. Surat atau datang langsung ke Direktorat P2Humas atau ke KPP Pratama Banjarbaru
B	Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (<i>Manufacturing</i>)	
1	Dasar Hukum	Peraturan Menteri Keuangan Nomor 81/PMK.03/2017 tentang Pengurangan Denda Administrasi Pajak Bumi dan Bangunan dan Pengurangan atau Pembatalan Surat Pemberitahuan Pajak Terutang, Surat Ketetapan Pajak Bumi dan Bangunan, Surat Tagihan Pajak Pajak Bumi dan Bangunan, yang Tidak Benar
2	Sarana, prasarana dan/atau fasilitas	1. Pendingin ruangan; 2. Alat tulis kantor; 3. Fasilitas untuk kaum difabel; 4. Komputer; 5. Meja dan kursi; 6. Papan informasi; 7. Pesawat telepon; 8. Printer; 9. Jaringan internet; 10. Kamera CCTV; 11. Alat pemadam kebakaran.
3	Kompetensi pelaksana	1. Memiliki kemampuan berkomunikasi yang baik; 2. Memiliki pengetahuan perpajakan yang baik;

		<p>3. Bersikap ramah, sopan dan berperilaku baik;</p> <p>4. Berpenampilan bersih dan rapi.</p>
4	Pegawasan Internal	Pengawasan harian oleh Koordinator Harian, Kepala Seksi Pelayanan
5	Jumlah pelaksana	4 (Empat) Orang
6	Jaminan Pelayanan	<p>a. KPP memberikan pelayanan dengan berpedoman pada SOP Tata Cara Penghapusan WP melalui TPT di KPP yang telah dipublikasikan oleh Direktorat Jenderal Pajak</p> <p>b. KPP telah mempublikasikan Maklumat Pelayanan yang berisi komitmen untuk memberikan pelayanan sesuai ketentuan yang berlaku</p> <p>c. KPP berpedoman pada budaya kerja Direktorat Jenderal Pajak yaitu Integritas, Profesionalisme, Pelayanan, Sinergi, Kesempurnaan</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 alat pemadam kebakaran di TPT.</p> <p>d. Terdapat kamera CCTV yang memonitor keamanan pelayanan di TPT</p>
8	Evaluasi kinerja pelaksana	Rapat Pembinaan II Seksi Pelayanan, Dialog Kinerja Individu, Hasil Survey Kepuasan Pelayanan

**STANDAR PELAYANAN
PERMOHONAN PENGURANGAN PAJAK BUMI DAN BANGUNAN
MELALUI TEMPAT PELAYANAN TERPADU KPP**

No	Komponen	Keterangan
A	Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Pelayanan (<i>Service Delivery</i>)	
1	Produk pelayanan	Surat Keputusan Pengurangan PBB
2	Persyaratan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Surat Permohonan; 2. fotokopi SPPT, SKP PBB, atau STP PBB, yang dimohonkan Pengurangan PBB; 3. Dalam hal Pengurangan PBB karena kondisi tertentu Objek Pajak yang ada hubungannya dengan subjek pajak sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 ayat (1) huruf a PMK-82/PMK.03/2017, permohonan Pengurangan PBB juga harus dilampiri dengan: <ol style="list-style-type: none"> a. fotokopi laporan keuangan yang dilampirkan dalam SPT Tahunan PPh sebelum tahun pengajuan permohonan Pengurangan PBB, untuk Wajib Pajak yang menyelenggarakan pembukuan; atau

		<ul style="list-style-type: none"> b. fotokopi dokumen pencatatan yang dilampirkan dalam SPT Tahunan PPh sebelum tahun pengajuan permohonan Pengurangan PBB, untuk Wajib Pajak yang melakukan pencatatan; dan c. fotokopi dokumen pendukung yang menyatakan Wajib Pajak mengalami kesulitan likuiditas pada tahun sebelum tahun pengajuan permohonan Pengurangan PBB. <p>4. Dalam hal Pengurangan PBB terhadap Objek Pajak yang terkena bencana alam atau sebab lain yang luar biasa sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 ayat (1) huruf b PMK-82/PMK.03/2017, permohonan Pengurangan PBB juga harus dilampiri dengan:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. surat pernyataan dari Wajib Pajak yang menyatakan bahwa Objek Pajak terkena bencana alam atau sebab lain yang luar biasa; dan b. surat keterangan dari instansi terkait sebagai bukti pendukung yang menyatakan bahwa Objek Pajak terkena bencana alam atau sebab lain yang luar biasa.
3	Sistem, mekanisme dan prosedur	<p>Layanan ini diberikan kepada Wajib Pajak yang mengajukan permohonan pengurangan PBB karena kondisi tertentu Objek Pajak yang ada hubungannya dengan subjek pajak atau dalam hal Objek Pajak terkena bencana alam atau sebab lain yang luar biasa.</p> <p>Pihak Yang Mengajukan Permohonan: Wajib Pajak.</p> <p>Cara Pengajuan: Wajib Pajak menyampaikan permintaan pengurangan PBB kepada Menteri Keuangan dan disampaikan melalui Kepala KPP dengan cara:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. langsung; 2. dikirim melalui pos dengan bukti pengiriman surat secara tercatat; atau 3. dikirim melalui perusahaan jasa ekspedisi atau jasa kurir dengan bukti pengiriman surat.

		<p>Syarat/Kriteria Pengajuan Permohonan:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 (satu) permohonan untuk 1 (satu) SPPT, SKP PBB, atau STP PBB; diajukan secara tertulis dalam bahasa Indonesia dengan mengemukakan besarnya persentase Pengurangan PBB yang dimohonkan dengan disertai alasan yang jelas; ditandatangani oleh Wajib Pajak atau wakil Wajib Pajak, dan dalam hal permohonan ditandatangani oleh bukan Wajib Pajak atau wakil Wajib Pajak, permohonan tersebut harus dilampiri dengan surat kuasa khusus sebagaimana diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan di bidang perpajakan; dan tidak memiliki tunggakan PBB atas Objek Pajak yang dimohonkan Pengurangan PBB, kecuali dalam hal Objek Pajak terkena bencana alam atau sebab lain yang luar biasa.
4	Jangka waktu penyelesaian	Paling lama 4 (empat) bulan terhitung sejak tanggal surat permohonan Pengurangan PBB.
5	Biaya / tarif	Tidak ada
6	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<p>Segala jenis pengaduan layanan dapat disampaikan melalui:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Telepon : (0511) 4782833 - (0511) 4780163 2. Faksimile : (0511) 4780963 3. Email : pengaduan@pajak.go.id 4. Twitter : @kring_pajak 5. Website : pengaduan.pajak.go.id 6. Chat pajak : www.pajak.go id 7. Surat atau datang langsung ke Direktorat P2Humas atau ke KPP Pratama Banjarbaru
B	Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (<i>Manufacturing</i>)	
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 82/PMK.03/2017 tentang Pemberian Pengurangan Pajak Bumi dan Bangunan; 2. Surat Edaran Direktur Jenderal Pajak Nomor SE-44/PJ/2017 tentang Petunjuk Pelaksanaan Pemberian Pengurangan Pajak Bumi dan Bangunan.
2	Sarana, prasarana dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pendingin ruangan; 2. Alat tulis kantor; 3. Fasilitas untuk kaum difabel; 4. Komputer; 5. Meja dan kursi;

		6. Papan informasi; 7. Pesawat telepon; 8. Printer; 9. Jaringan internet; 10. Kamera CCTV; 11. Alat pemadam kebakaran.
3	Kompetensi pelaksana	1. Memiliki kemampuan berkomunikasi yang baik; 2. Memiliki pengetahuan perpajakan yang baik; 3. Bersikap ramah, sopan dan berperilaku baik; 4. Berpenampilan bersih dan rapi.
4	Pegawasan Internal	Pengawasan harian oleh Koordinator Harian, Kepala Seksi Pelayanan
5	Jumlah pelaksana	4 (Empat) Orang
6	Jaminan Pelayanan	a. KPP memberikan pelayanan dengan berpedoman pada SOP Tata Cara Penghapusan WP 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 yang berlaku c. KPP berpedoman pada budaya kerja Direktorat Jenderal Pajak yaitu Integritas, Profesionalisme, Pelayanan, Sinergi, Kesempurnaan
7	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	a. Dokumen Wajib Pajak disimpan dalam ruang berkas yang aman. b. Data Wajib Pajak terjamin kerahasiaannya. c. Tersedia alat pemadam kebakaran di TPT. d. Terdapat kamera CCTV yang memonitor keamanan pelayanan di TPT
8	Evaluasi kinerja pelaksana	Rapat Pembinaan II Seksi Pelayanan, Dialog Kinerja Individu, Hasil Survey Kepuasan Pelayanan

**STANDAR PELAYANAN
PERMOHONAN PENGANGSURAN PEMBAYARAN PAJAK
MELALUI TEMPAT PELAYANAN TERPADU KPP**

No	Komponen	Keterangan
A	Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Pelayanan (<i>Service Delivery</i>)	
1	Produk pelayanan	Surat Keputusan persetujuan angsuran pembayaran pajak atau Surat Keputusan penolakan angsuran/penundaan pembayaran pajak.
2	Persyaratan pelayanan	Surat permohonan pengangsuran pembayaran pajak yang mencantumkan:

		<ol style="list-style-type: none"> 1. jumlah utang pajak yang pembayarannya dimohonkan untuk diangsur, masa angsuran, dan besarnya angsuran; atau 2. jumlah utang pajak yang pembayarannya dimohonkan untuk ditunda dan jangka waktu penundaan. 3. jaminan yang dapat berupa garansi bank, surat/dokumen bukti kepemilikan barang bergerak, penanggungan utang oleh pihak ketiga, sertifikat tanah, atau sertifikat deposito; 4. laporan keuangan interim, laporan keuangan, atau catatan tentang peredaran atau penerimaan bruto dan/atau penghasilan bruto yang membuktikan kesulitan likuiditas atau keadaan di luar kekuasaan Wajib Pajak; 5. fotokopi SPPT, Surat Ketetapan Pajak PBB, atau Surat Tagihan Pajak PBB yang dimohonkan pengangsuran PBB
3	Sistem, mekanisme dan prosedur	<p>Layanan yang diberikan kepada Wajib Pajak yang mengajukan permohonan pengangsuran kekurangan pembayaran pajak yang terutang berdasarkan Surat Pemberitahuan Pajak Terhutang (SPPT), Surat Ketetapan Pajak PBB, Surat Tagihan Pajak PBB, Surat Tagihan Pajak, Surat Ketetapan Pajak Kurang Bayar, serta Surat Ketetapan Pajak Kurang Bayar Tambahan, dan Surat Keputusan Keberatan, Surat Keputusan Pembetulan, Putusan Banding, serta Putusan Peninjauan Kembali, yang menyebabkan jumlah pajak yang harus dibayar bertambah, dalam hal Wajib Pajak mengalami kesulitan likuiditas atau mengalami keadaan di luar kekuasaannya sehingga Wajib Pajak tidak mampu memenuhi kewajiban pajak pada waktunya.</p> <p>Pihak Yang Mengajukan Permohonan:</p> <p>Wajib Pajak yang mengalami kesulitan likuiditas atau mengalami keadaan di luar kekuasaannya sehingga Wajib Pajak tidak mampu memenuhi kewajiban pajak pada waktunya.</p> <p>Cara Pengajuan: Wajib Pajak menyampaikan permohonan pengangsuran paling lama:</p>

	<ol style="list-style-type: none"> 1. pada saat Surat Pemberitahuan Tahunan disampaikan, untuk kekurangan pembayaran pajak sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 Peraturan Menteri Keuangan Nomor 242/PMK.03/2014; dan/atau 2. sebelum Surat Paksa diberitahukan oleh Jurusita Pajak kepada Penanggung Pajak sebagaimana diatur dalam peraturan perundang-undangan mengenai penagihan pajak dengan surat paksa, untuk pajak yang terutang sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 Peraturan Menteri Keuangan Nomor 242/PMK.03/2014 dan pajak yang masih harus dibayar sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6 ayat (1) Peraturan Menteri Keuangan Nomor 242/PMK.03/2014 <p>kepada Kepala KPP tempat Wajib Pajak terdaftar, baik secara elektronik melalui saluran tertentu yang ditetapkan Direktur Jenderal Pajak, atau secara tertulis.</p> <p>Syarat/Kriteria Pengajuan Permohonan:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Permohonan Wajib Pajak harus diajukan secara elektronik atau tertulis menggunakan surat permohonan pengangsuran pembayaran pajak atau surat permohonan penundaan pembayaran pajak paling lama pada saat Surat Pemberitahuan Tahunan disampaikan, untuk kekurangan pembayaran pajak sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 Peraturan Menteri Keuangan Nomor 242/PMK.03/2014 dan/atau sebelum Surat Paksa diberitahukan oleh Jurusita Pajak kepada Penanggung Pajak sebagaimana diatur dalam peraturan perundang-undangan mengenai penagihan pajak dengan surat paksa, untuk pajak yang terutang sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 Peraturan Menteri Keuangan Nomor 242/PMK.03/2014 dan pajak yang masih harus dibayar sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6 ayat (1) Peraturan Menteri Keuangan Nomor 242/PMK.03/2014 disertai dengan alasan dan bukti yang mendukung permohonan; 2. Wajib Pajak yang mengajukan permohonan pengangsuran pembayaran pajak setelah melampaui batas waktu harus memberikan jaminan berupa garansi bank sebesar utang pajak yang dapat dicairkan sesuai dengan jangka waktu pengangsuran; 3. Wajib Pajak yang mengajukan permohonan pengangsuran atau penundaan pembayaran PBB
--	---

		<p>yang masih harus dibayar harus tidak memiliki tunggakan PBB tahun-tahun sebelumnya;</p> <p>4. Wajib Pajak yang mengalami kesulitan likuiditas atau mengalami keadaan di luar kekuasaannya sehingga Wajib Pajak tidak mampu memenuhi kewajiban pajak pada waktunya.</p>
4	Jangka waktu penyelesaian	Paling lama 7 (tujuh) hari kerja setelah tanggal diterima permohonan.
5	Biaya / tarif	Tidak ada
6	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<p>Segala jenis pengaduan layanan dapat disampaikan melalui:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Telepon : (0511) 4782833 - (0511) 4780163 2. Faksimile : (0511) 4780963 3. Email : pengaduan@pajak.go.id 4. Twitter : @kring_pajak 5. Website : pengaduan.pajak.go.id 6. Chat pajak : www.pajak.go id 7. Surat atau datang langsung ke Direktorat P2Humas atau ke KPP Pratama Banjarbaru
B	Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (<i>Manufacturing</i>)	
1	Dasar Hukum	Peraturan Menteri Keuangan Nomor 242/PMK.03/2014 tentang Tata Cara Pembayaran dan Penyetoran Pajak s.t.d.d. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 18/PMK.03/2021 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja di Bidang Pajak Penghasilan, Pajak Pertambahan Nilai dan Pajak Penjualan atas Barang Mewah, serta Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan
2	Sarana, prasarana dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pendingin ruangan; 2. Alat tulis kantor; 3. Fasilitas untuk kaum difabel; 4. Komputer; 5. Meja dan kursi; 6. Papan informasi; 7. Pesawat telepon; 8. Printer; 9. Jaringan internet; 10. Kamera CCTV; 11. Alat pemadam kebakaran.
3	Kompetensi pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memiliki kemampuan berkomunikasi yang baik; 2. Memiliki pengetahuan perpajakan yang baik; 3. Bersikap ramah, sopan dan berperilaku baik; 4. Berpenampilan bersih dan rapi.

4	Pegawasan Internal	Pengawasan harian oleh Koordinator Harian, Kepala Seksi Pelayanan
5	Jumlah pelaksana	4 (Empat) Orang
6	Jaminan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> a. KPP memberikan pelayanan dengan berpedoman pada SOP Tata Cara Penghapusan WP 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 yang berlaku c. KPP berpedoman pada budaya kerja Direktorat Jenderal Pajak yaitu Integritas, Profesionalisme, Pelayanan, Sinergi, Kesempurnaan
7	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> a. Dokumen Wajib Pajak disimpan dalam ruang berkas yang aman. b. Data Wajib Pajak terjamin kerahasiaannya. c. Tersedia alat pemadam kebakaran di TPT. d. Terdapat kamera CCTV yang memonitor keamanan pelayanan di TPT
8	Evaluasi kinerja pelaksana	Rapat Pembinaan II Seksi Pelayanan, Dialog Kinerja Individu, Hasil Survey Kepuasan Pelayanan

**STANDAR PELAYANAN
PERMOHONAN PENUNDAAN PEMBAYARAN PAJAK
MELALUI TEMPAT PELAYANAN TERPADU KPP**

No	Komponen	Keterangan
A	Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Pelayanan (<i>Service Delivery</i>)	
1	Produk pelayanan	Surat Keputusan persetujuan penundaan pembayaran pajak atau Surat Keputusan penolakan angsuran/penundaan pembayaran pajak.
2	Persyaratan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Surat permohonan penundaan pembayaran pajak yang mencantumkan jumlah utang pajak yang pembayarannya dimohonkan untuk ditunda dan jangka waktu penundaan; 2. Jaminan yang dapat berupa garansi bank, surat/dokumen bukti kepemilikan barang bergerak, penanggungan utang oleh pihak ketiga, sertifikat tanah, atau sertifikat deposito; 3. Fotokopi SPPT, Surat Ketetapan Pajak PBB, atau Surat Tagihan Pajak PBB yang dimohonkan penundaan PBB

3	Sistem, mekanisme dan prosedur	<p>Layanan yang diberikan kepada Wajib Pajak yang mengajukan permohonan penundaan kekurangan pembayaran pajak yang terutang berdasarkan Surat Pemberitahuan Pajak Terhutang (SPPT), Surat Ketetapan Pajak PBB, Surat Tagihan Pajak PBB, Surat Tagihan Pajak, Surat Ketetapan Pajak Kurang Bayar, serta Surat Ketetapan Pajak Kurang Bayar Tambahan, dan Surat Keputusan Keberatan, Surat Keputusan Pembetulan, Putusan Banding, serta Putusan Peninjauan Kembali, yang menyebabkan jumlah pajak yang harus dibayar bertambah, dalam hal Wajib Pajak mengalami kesulitan likuiditas atau mengalami keadaan di luar kekuasaannya sehingga Wajib Pajak tidak mampu memenuhi kewajiban pajak pada waktunya.</p> <p>Pihak Yang Mengajukan Permohonan:</p> <p>Wajib Pajak yang mengalami kesulitan likuiditas atau mengalami keadaan di luar kekuasaannya sehingga Wajib Pajak tidak mampu memenuhi kewajiban pajak pada waktunya.</p> <p>Cara Pengajuan:</p> <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> <ol style="list-style-type: none"> 1. 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; 2. Wajib Pajak yang mengajukan permohonan pengangsuran pembayaran pajak setelah melampaui batas waktu harus memberikan jaminan berupa garansi bank sebesar utang pajak yang dapat dicairkan sesuai dengan jangka waktu pengangsuran;
---	--------------------------------	---

		<p>3. Wajib Pajak yang mengajukan permohonan pengangsuran atau penundaan pembayaran PBB yang masih harus dibayar harus tidak memiliki tunggakan PBB tahun-tahun sebelumnya;</p> <p>4. Wajib Pajak yang mengalami kesulitan likuiditas atau mengalami keadaan di luar kekuasaannya sehingga Wajib Pajak tidak mampu memenuhi kewajiban pajak pada waktunya.</p>
4	Jangka waktu penyelesaian	Paling lama 7 (tujuh) hari kerja setelah tanggal diterima permohonan.
5	Biaya / tarif	Tidak ada
6	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<p>Segala jenis pengaduan layanan dapat disampaikan melalui:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Telepon : (0511) 4782833 - (0511) 4780163 2. Faksimile : (0511) 4780963 3. Email : pengaduan@pajak.go.id 4. Twitter : @kring_pajak 5. Website : pengaduan.pajak.go.id 6. Chat pajak : www.pajak.go id 7. Surat atau datang langsung ke Direktorat P2Humas atau ke KPP Pratama Banjarbaru
B	Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (<i>Manufacturing</i>)	
1	Dasar Hukum	Peraturan Menteri Keuangan Nomor 242/PMK.03/2014 tentang Tata Cara Pembayaran dan Penyetoran Pajak s.t.d.d. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 18/PMK.03/2021 tentang tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja di Bidang Pajak Penghasilan, Pajak Pertambahan Nilai dan Pajak Penjualan atas Barang Mewah, serta Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan.
2	Sarana, prasarana dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pendingin ruangan; 2. Alat tulis kantor; 3. Fasilitas untuk kaum difabel; 4. Komputer; 5. Meja dan kursi; 6. Papan informasi; 7. Pesawat telepon; 8. Printer; 9. Jaringan internet; 10. Kamera CCTV; 11. Alat pemadam kebakaran.

3	Kompetensi pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memiliki kemampuan berkomunikasi yang baik; 2. Memiliki pengetahuan perpajakan yang baik; 3. Bersikap ramah, sopan dan berperilaku baik; 4. Berpenampilan bersih dan rapi.
4	Pegawasan Internal	Pengawasan harian oleh Koordinator Harian, Kepala Seksi Pelayanan
5	Jumlah pelaksana	4 (Empat) Orang
6	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> a. KPP memberikan pelayanan dengan berpedoman pada SOP Tata Cara Penghapusan WP 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 yang berlaku c. KPP berpedoman pada budaya kerja Direktorat Jenderal Pajak yaitu Integritas, Profesionalisme, Pelayanan, Sinergi, Kesempurnaan
7	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> a. Dokumen Wajib Pajak disimpan dalam ruang berkas yang aman. b. Data Wajib Pajak terjamin kerahasiaannya. c. Tersedia alat pemadam kebakaran di TPT. d. Terdapat kamera CCTV yang memonitor keamanan pelayanan di TPT
8	Evaluasi kinerja pelaksana	Rapat Pembinaan II Seksi Pelayanan, Dialog Kinerja Individu, Hasil Survey Kepuasan Pelayanan

STANDAR PELAYANAN
PERMOHONAN PERPANJANGAN JANGKA WAKTU PELUNASAN PAJAK
MELALUI TEMPAT PELAYANAN TERPADU KPP

No	Komponen	Keterangan
A	Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Pelayanan (<i>Service Delivery</i>)	
1	Produk pelayanan	Surat keputusan persetujuan perpanjangan jangka waktu pelunasan pajak atau Surat keputusan penolakan perpanjangan jangka waktu pelunasan pajak
2	Persyaratan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Surat permohonan perpanjangan jangka waktu pelunasan pembayaran pajak bagi Wajib Pajak usaha kecil/Wajib Pajak di daerah tertentu; 2. Dalam hal surat permohonan ditandatangani oleh kuasa harus dilampiri surat kuasa khusus
3	Sistem, mekanisme dan prosedur	Layanan yang diberikan kepada:

	<ol style="list-style-type: none">1. Wajib Pajak Usaha Kecil dan Wajib Pajak di daerah tertentu untuk memperpanjang jangka waktu pelunasan STP, SKPKB, SKPKBT, Surat Keputusan Keberatan, Surat Keputusan Pembetulan, Putusan Banding, serta Putusan Peninjauan Kembali menjadi paling lama 2 (dua) bulan sejak tanggal penerbitan.2. Wajib Pajak usaha kecil, terdiri dari Wajib Pajak orang pribadi dan Wajib Pajak badan, dimana Wajib Pajak orang pribadi usaha kecil yang menerima penghasilan dari usaha, tidak termasuk penghasilan dari jasa sehubungan dengan pekerjaan bebas dan memiliki peredaran bruto tidak melebihi Rp4.800.000.000,00 (empat miliar delapan ratus juta rupiah) dalam 1 (satu) Tahun Pajak. Sedangkan Wajib Pajak badan usaha kecil adalah Wajib Pajak Badan yang tidak termasuk BUT dan menerima penghasilan dari usaha dengan peredaran bruto tidak melebihi Rp4.800.000.000,00 (empat miliar delapan ratus juta rupiah) dalam 1 (satu) Tahun Pajak.3. Wajib Pajak di daerah tertentu, yaitu Wajib Pajak yang tempat tinggal, tempat kedudukan, atau tempat kegiatan usahanya berlokasi di daerah tertentu yang ditetapkan oleh Direktur Jenderal Pajak. <p>Pihak Yang Mengajukan Permohonan: Wajib Pajak.</p> <p>Cara Pengajuan:</p> <p>Wajib Pajak mengajukan permohonan perpanjangan jangka waktu pelunasan pajak kepada Kepala KPP tempat Wajib Pajak terdaftar paling lama 9 (sembilan) hari kerja sebelum tanggal jatuh tempo pembayaran dengan menggunakan surat permohonan perpanjangan jangka waktu pelunasan.</p> <p>Syarat/Kriteria Pengajuan Permohonan :</p> <p>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>
--	--

4	Jangka waktu penyelesaian	Paling lama 7 (tujuh) hari kerja setelah tanggal diterimanya permohonan.
5	Biaya / tarif	Tidak ada
6	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	Segala jenis pengaduan layanan dapat disampaikan melalui: 1. Telepon : (0511) 4782833 - (0511) 4780163 2. Faksimile : (0511) 4780963 3. Email : pengaduan@pajak.go.id 4. Twitter : @kring_pajak 5. Website : pengaduan.pajak.go.id 6. Chat pajak : www.pajak.go id 7. Surat atau datang langsung ke Direktorat P2Humas atau ke KPP Pratama Banjarbaru
B	Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (<i>Manufacturing</i>)	
1	Dasar Hukum	Peraturan Menteri Keuangan Nomor 242/PMK.03/2014 tentang Tata Cara Pembayaran dan Penyetoran Pajak s.t.d.d. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 18/PMK.03/2021 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja di Bidang Pajak Penghasilan, Pajak Pertambahan Nilai dan Pajak Penjualan atas Barang Mewah, serta Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan.
2	Sarana, prasarana dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pendingin ruangan; 2. Alat tulis kantor; 3. Fasilitas untuk kaum difabel; 4. Komputer; 5. Meja dan kursi; 6. Papan informasi; 7. Pesawat telepon; 8. Printer; 9. Jaringan internet; 10. Kamera CCTV; 11. Alat pemadam kebakaran.
3	Kompetensi pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memiliki kemampuan berkomunikasi yang baik; 2. Memiliki pengetahuan perpajakan yang baik; 3. Bersikap ramah, sopan dan berperilaku baik; 4. Berpenampilan bersih dan rapi.
4	Pegawasan Internal	Pengawasan harian oleh Koordinator Harian, Kepala Seksi Pelayanan
5	Jumlah pelaksana	4 (Empat) Orang
6	Jaminan Pelayanan	a. KPP memberikan pelayanan dengan berpedoman pada SOP Tata Cara Penghapusan WP melalui TPT di KPP yang telah dipublikasikan oleh Direktorat Jenderal Pajak

		<p>b. KPP telah mempublikasikan Maklumat Pelayanan yang berisi komitmen untuk memberikan pelayanan sesuai ketentuan yang berlaku</p> <p>c. KPP berpedoman pada budaya kerja Direktorat Jenderal Pajak yaitu Integritas, Profesionalisme, Pelayanan, Sinergi, Kesempurnaan</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 alat pemadam kebakaran di TPT.</p> <p>d. Terdapat kamera CCTV yang memonitor keamanan pelayanan di TPT</p>
8	Evaluasi kinerja pelaksana	Rapat Pembinaan II Seksi Pelayanan, Dialog Kinerja Individu, Hasil Survey Kepuasan Pelayanan

**STANDAR PELAYANAN
PENGADUAN PELAYANAN PERPAJAKAN
MELALUI TEMPAT PELAYANAN TERPADU KPP**

No	Komponen	Keterangan
A	Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses <i>Pelayanan (Service Delivery)</i>	
1	Produk pelayanan	Penyelesaian pengaduan pelayanan perpajakan.
2	Persyaratan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan disampaikan melalui saluran resmi pengaduan yaitu: <ol style="list-style-type: none"> a. Telepon: 1500200 b. Faksimile: (021) 5251245 c. Email: pengaduan.itjen@kemenkeu.go.id; pengaduan@pajak.go.id d. Twitter: @kring_pajak e. Website: www.lapor.go.id; www.wise.kemenkeu.go.id; www.pengaduan.pajak.go.id f. Chat pajak: www.pajak.go.id g. Surat atau datang langsung ke Direktorat Penyuluhan, Pelayanan, dan Hubungan Masyarakat atau unit kerja lainnya. 2. Pelapor yang datang langsung menyampaikan Pengaduan dengan menggunakan formulir dalam Lampiran PER-07/PJ/2019; 3. Pengaduan paling sedikit memuat kelengkapan: <ol style="list-style-type: none"> a. identitas Pelapor, yang memuat nama dan Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) b. nomor telepon atau email Pelapor;

		<ul style="list-style-type: none"> c. identitas terlapor, yaitu Unit Kerja atau pegawai Unit Kerja yang diduga melakukan pelayanan perpajakan yang tidak sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan; d. uraian Pengaduan, yang antara lain memuat tanggal pelayanan perpajakan diberikan; e. Surat Kuasa, dalam hal Pengaduan dikuasakan kepada pihak lain; dan f. bukti pendukung apabila diperlukan. <p>4. Pengaduan disampaikan paling lambat 30 (tiga puluh) hari kerja sejak pelayanan perpajakan diberikan.</p>
3	Sistem, mekanisme dan prosedur	<p>Penyelesaian Pengaduan Pelayanan Perpajakan atas informasi yang disampaikan Pelapor mengenai dugaan pelayanan perpajakan yang tidak sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan, yang diajukan melalui saluran resmi pengaduan DJP. Pelapor yaitu setiap orang yang melaporkan informasi sehubungan dengan dugaan pelayanan perpajakan yang tidak sesuai dengan ketentuan yang berlaku.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan yang disampaikan melalui surat/datang langsung diajukan dengan mengisi Formulir Pengaduan Pelayanan Perpajakan; 2. Pengaduan yang disampaikan melalui situs pajak www.pengaduan.pajak.go.id diajukan pendaftaran akun, aktivasi akun, login dengan <i>username</i> dan <i>password</i> saat registrasi, dan mengisi formulir dengan lengkap; 3. Pengaduan yang diajukan melalui telepom dilakukan dengan menghubungi saluran telepon di nomor 1500200; 4. Pengaduan yang diajukan melalui faksimile dilakukan melalui saluran faksimile di nomor (021) 5251245; 5. Pengaduan yang diajukan melalui twitter dilakukan dengan <i>mention</i> ke akun twitter @kring_pajak; 6. Pengaduan yang dilakukan melalui <i>Chat</i> dilakukan dengan memilih menu <i>Live Chat</i> pada situs www.pajak.go.id
4	Jangka waktu penyelesaian	<p>30 hari kerja sejak permohonan lengkap:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. DJP menyampaikan tanggapan atas pengaduan yang diterima kepada pelapor paling lambat 14 hari kerja sejak pengaduan disampaikan;

		<ol style="list-style-type: none"> 2. Dalam hal kelengkapan pengaduan belum dipenuhi, pelapor diberikan waktu selambat-lambatnya 30 hari kerja terhitung sejak tanggapan diterima; 3. Unit terlapor menindaklanjuti pengaduan kepada pelapor paling lambat 30 hari kerja sejak pengaduan diterima oleh unit terlapor
5	Biaya / tarif	Tidak ada
6	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<p>Segala jenis pengaduan layanan dapat disampaikan melalui:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Telepon : (0511) 4782833 - (0511) 4780163 2. Faksimile : (0511) 4780963 3. Email : pengaduan@pajak.go.id 4. Twitter : @kring_pajak 5. Website : pengaduan.pajak.go.id 6. Chat pajak : www.pajak.go id 7. Surat atau datang langsung ke Direktorat P2Humas atau ke KPP Pratama Banjarbaru
B	Komponen Standar Pelayanan yang Terkait dengan Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (<i>Manufacturing</i>)	
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 2. Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor 07/PJ/2019 tentang Tata Cara Penyampaian Pengaduan Pelayanan Perpajakan
2	Sarana, prasarana dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pendingin ruangan; 2. Alat tulis kantor; 3. Fasilitas untuk kaum difabel; 4. Komputer; 5. Meja dan kursi; 6. Papan informasi; 7. Pesawat telepon; 8. Printer; 9. Jaringan internet; 10. Kamera CCTV; 11. Alat pemadam kebakaran.
3	Kompetensi pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memiliki kemampuan berkomunikasi yang baik; 2. Memiliki pengetahuan perpajakan yang baik; 3. Bersikap ramah, sopan dan berperilaku baik; 4. Berpenampilan bersih dan rapi.
4	Pegawasan Internal	Pengawasan harian oleh Koordinator Harian, Kepala Seksi Pelayanan
5	Jumlah pelaksana	4 (Empat) Orang
6	Jaminan Pelayanan	a. KPP memberikan pelayanan dengan berpedoman pada SOP Tata Cara Penghapusan WP melalui TPT

		<p>di KPP yang telah dipublikasikan oleh Direktorat Jenderal Pajak</p> <p>b. KPP telah mempublikasikan Maklumat Pelayanan yang berisi komitmen untuk memberikan pelayanan sesuai ketentuan yang berlaku</p> <p>c. KPP berpedoman pada budaya kerja Direktorat Jenderal Pajak yaitu Integritas, Profesionalisme, Pelayanan, Sinergi, Kesempurnaan</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 alat pemadam kebakaran di TPT.</p> <p>d. Terdapat kamera CCTV yang memonitor keamanan pelayanan di TPT</p>
8	Evaluasi kinerja pelaksana	Rapat Pembinaan II Seksi Pelayanan, Dialog Kinerja Individu, Hasil Survey Kepuasan Pelayanan

Ditetapkan di Banjarbaru
pada tanggal 15 Maret 2024
**KEPALA KANTOR PELAYANAN PAJAK
PRATAMA BANJARBARU**



Ditandatangani secara elektronik
HERY SUMARTONO

