

KEMENTERIAN KEUANGAN REPUBLIK INDONESIA  
DIREKTORAT JENDERAL PAJAK  
KANTOR WILAYAH DIREKTORAT JENDERAL PAJAK SULAWESI UTARA,  
TENGAH, GORONTALO, DAN MALUKU UTARA  
KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA PALU

KEPUTUSAN KEPALA KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA PALU

NOMOR KEP- 62 /KPP.1603/2023

TENTANG

PENETAPAN STANDAR PELAYANAN BAGI WAJIB PAJAK KELOMPOK RENTAN DI  
LINGKUNGAN KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA PALU

KEPALA KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA PALU

Menimbang : a. bahwa dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan asas penyelenggaraan pemerintahan yang baik dan guna mewujudkan kepastian hak dan kewajiban berbagai pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan di lingkungan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palu;

b. bahwa pelayanan publik berasaskan persamaan hak, persamaan, perlakuan dan penyediaan fasilitas standar pelayanan dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan;

c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a dan b, perlu menetapkan Keputusan Kepala Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palu di lingkungan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palu.

Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 39 Tahun 1999 tentang Hak Asasi Manusia (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 165, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3886);

2. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2002 tentang Bangunan Gedung (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2002 Nomor 134, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4247);

3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
4. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 69, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5871 );
5. Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 66 Tahun 2020 tentang Penyediaan Sarana Prasarana Bagi Kelompok Rentan Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

MEMUTUSKAN:

- Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA KANTOR PELAYANAN PAJAK PALU TENTANG PENETAPAN STANDAR PELAYANAN BAGI WAJIB PAJAK KELOMPOK RENTAN DI LINGKUNGAN KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA PALU.
- PERTAMA : Standar Pelayanan pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palu dalam hal ini berupa alur pelayanan penyelenggaraan pelayanan publik bagi Wajib Pajak kelompok rentan dalam Lampiran yang merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari Keputusan Kepala Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palu ini;
- KEDUA : Meminta seluruh pegawai di lingkungan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palu agar memberikan pelayanan publik sesuai dengan alur pelayanan penyelenggaraan pelayanan publik bagi Wajib Pajak kelompok rentan yang telah ditetapkan;
- KETIGA : Standar Pelayanan bagi penggunaan jasa kelompok rentan berlaku di seluruh lingkup pelayanan di lingkungan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palu;
- KEEMPAT : Monitoring dan Evaluasi Standar Pelayanan bagi Wajib Pajak kelompok rentan akan diberlakukan secara periodik setiap enam bulan;
- KELIMA : Segala biaya yang timbul sebagai akibat ditetapkannya Keputusan Kepala Kantor ini dibebankan pada Daftar Isian Pelaksanaan Anggaran Tahun 2023 : DIPA-015.04.2.119919/2023 tanggal 30 November 2022 Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palu;



- KEENAM : Apabila di kemudian hari terdapat kekeliruan dan/ atau perbaikan dalam Keputusan Kepala Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palu ini, maka akan diadakan perbaikan sebagaimana mestinya;
- KETUJUH : Keputusan Kepala Kantor Pelayanan Pajak Palu ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Salinan Keputusan Kepala Kantor ini disampaikan kepada :

1. Kepala Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Sulawesi Utara, Tengah, Gorontalo dan Maluku Utara.
2. Seluruh pegawai di lingkungan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palu.

Ditetapkan di Palu

Pada tanggal 03 Mei 2023

KEPALA KANTOR PELAYANAN  
PAJAK PRATAMA PALU



Bangun Nur Cahya Kurniawan *h*

NIP.19760919 199602 1 001

LAMPIRAN  
KEPUTUSAN KEPALA KANTOR  
NOMOR: KEP- 62 /KPP.1603/2023  
TANGGAL: 03 Mei 2023

| ALUR PELAYANAN PENYELENGGARAAN PELAYAN PUBLIK BAGI WAJIB PAJAK KELOMPOK RENTAN |   |  |
|--|---|--|
|  | AKTIVITAS   | PETUGAS TERLIBAT                             |
| 1.   | Wajib Pajak Kelompok Rentan datang ke KPP Pratama Palu.   |  |
| 2.   | Sekuriti menginformasikan ke Petugas Pemandu atas kedatangan Wajib Pajak Kelompok Rentan.   | Sekuriti dan Petugas Pemandu.                |
| 3.   | Wajib Pajak Kelompok Rentan menyampaikan kebutuhan layanan kepada Petugas Pemandu.  | Petugas Pemandu.                             |
| 4.   | Petugas pemandu memberikan stiker sesuai dengan jenis kelompok rentan dan mempersilakan Wajib Pajak Kelompok Rentan untuk menunggu di ruang tunggu prioritas. | Petugas Pemandu.                             |
| 5.   | Petugas Pemandu mengambilkan antrean ke Pengarah Layanan.   | Petugas Pemandu dan Pengarah Layanan.        |
| 6.   | Pengarah Layanan memberikan antrean loket prioritas kepada Petugas Pemandu.   | Petugas Pemandu dan Pengarah Layanan.        |
| 7.   | Petugas Pemandu memberikan antrean ke Wajib Pajak Kelompok Rentan.  | Petugas Pemandu.                             |
| 8.   | Petugas Loket Prioritas memanggil antrean Wajib Pajak Kelompok Rentan.  | Petugas Loket Prioritas.                     |
| 9.   | Petugas Pemandu mengarahkan Wajib Pajak Kelompok Rentan untuk menuju ke loket layanan prioritas.  | Petugas Pemandu.                             |
| 10.  | Petugas Pemandu menyampaikan kebutuhan layanan Wajib Pajak Kelompok Rentan kepada Petugas Loket Prioritas.  | Petugas Pemandu dan Petugas Loket Prioritas. |
| 11.  | Petugas Loket Prioritas memberikan layanan yang dibutuhkan sesuai ketentuan yang berlaku.   | Petugas Loket Prioritas.                     |
| 12.  | Petugas Loket Prioritas memanggil Petugas Pemandu untuk mengantarkan Wajib Pajak Kelompok Rentan sampai ke kendaraannya.                                      | Petugas Loket Prioritas dan Petugas Pemandu. |