

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

KEPUTUSAN
KEPALA KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA TAHUNA
NOMOR KEP-30/KPP.1608/2024

TENTANG
PENETAPAN STANDAR PELAYANAN DI LINGKUNGAN KANTOR PELAYANAN
PAJAK PRATAMA TAHUNA TAHUN 2024

KEPALA KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA TAHUNA

- Menimbang : a. bahwa untuk mewujudkan penyelenggaraan Pelayanan Publik sesuai dengan asas penyelenggaraan pemerintahan yang baik, dan guna mewujudkan kepastian hak dan kewajiban berbagai pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan, setiap penyelenggara Pelayanan Publik harus menetapkan Standar Pelayanan;
- b. bahwa dalam memberikan acuan bagi pelaksanaan penilaian ukuran kinerja dan kualitas penyelenggaraan pelayanan sebagaimana dirnaksud dalam huruf a, perlu menyusun Standar Pelayanan di lingkungan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Tahuna;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu menetapkan keputusan Kepala Kantor Pelayanan di lingkungan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Tahuna Tahun 2024.
- Mengingat : 1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5028);
2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5357);
3. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 118/PMK.01/2021 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Keuangan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 1031);

4. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 210/PMK.01/2017 tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Direktorat Jenderal Pajak (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 1961) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 184/PMK.01/2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Direktorat Jenderal Pajak (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 1356);
5. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 56/PMK.01/2021 tentang Pedoman Standar Pelayanan di Lingkungan Kementerian Keuangan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 509);
6. Keputusan Direktur Jenderal Pajak Nomor KEP-160/PJ/2022 tentang Standar Pelayanan di Lingkungan Direktorat Jenderal Pajak.

MEMUTUSKAN:

- Menetapkan : PENETAPAN STANDAR PELAYANAN DI LINGKUNGAN KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA TAHUNA TAHUN 2024
- PERTAMA : Menetapkan 83 (delapan puluh tiga) Standar Pelayanan di lingkungan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Tahuna sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan Kepala Kantor ini.
- KEDUA : Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Diktum PERTAMA harus dilaksanakan oleh seluruh pegawai di lingkungan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Tahuna dan digunakan sebagai acuan dalam penilaian kinerja oleh pimpinan, aparat pengawasan, dan masyarakat untuk perbaikan penyelenggaraan pelayanan publik.
- KETIGA : Standar Pelayanan ini meliputi penyelenggaraan pelayanan di lingkungan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Tahuna.
- KEEMPAT : Monitoring dan Evaluasi seluruh Standar Pelayanan akan dilakukan secara periodik paling lama 1 (satu) tahun.
- KELIMA : Segala biaya yang timbul sebagai akibat ditetapkannya Keputusan Kepala Kantor ini dibebankan pada Daftar Isian Pelaksanaan Anggaran (DIPA) BA 015 Kantor pelayanan Pajak Pratama Tahuna.
- KEENAM : Keputusan Kepala Kantor Pelayanan Pajak Pratama Tahuna ini mulai berlaku surut sejak 1 Januari 2024.

Salinan Keputusan Kepala Kantor Pelayanan Pajak Pratama
Tahuna ini disampaikan kepada seluruh pegawai.

Ditetapkan di Tahuna
Pada tanggal 18 Januari 2024

KEPALA KANTOR PELAYANAN
PAJAK PRATAMA TAHUNA



Ditandatangani secara elektronik
TOMMY YULIANTO

**STANDAR PELAYANAN
KANTOR PELAYANAN
PAJAK**

Standar Pelayanan pada Kantor Pelayanan Pajak Direktorat Jenderal Pajak meliputi 83 (delapan puluh Tiga) Jenis pelayanan, yaitu:

1. Pendaftaran NPWP;
2. Penghapusan NPWP;
3. Perubahan Data Wajib Pajak dan/ atau Pengusaha Kena Pajak;
4. Pemindahan Wajib Pajak;
5. Permohonan Pelaporan Usaha dan Pengukuhan PKP;
6. Penetapan Wajib Pajak sebagai Wajib Pajak Non Efektif;
7. Pengaktifan Kembali Wajib Pajak Non Efektif;
8. Permintaan Kembali Kartu NPWP/ SKT/ SPPKP;
9. Aktivasi EFIN;
10. Aktivasi Akun Pengusaha Kena Pajak;
11. Cetak Ulang Kode Aktivasi;
12. Aktivasi Sertifikat Elektronik;
13. Surat Kuasa Khusus;
14. Pencabutan Pengukuhan PKP;
15. Penggunaan Nilai Buku atas Pengalihan dan Perolehan Harta Dalam Rangka Penggabungan, Peleburan, Pemekaran, atau Pengambilalihan Usaha;
16. Permohonan Perubahan Metode Pembukuan;
17. Permintaan Perubahan Tahun Buku Pertama;
18. Pembayaran dan Penyetoran Pajak;
19. Pengangsuran Pembayaran PPh Pasal 29;
20. Penundaan Pembayaran PPh Pasal 29;
21. Pengurangan Angsuran PPh Pasal 25;
22. Angsuran PPh Pasal 25 Wajib Pajak Bank, Sewa Guna Usaha dengan Hak Opsi, Badan Usaha Milik Negara dan Badan Usaha Milik Daerah;
23. Pemindahbukuan (Pbk);
24. Pengalihan Saldo Bea Meterai Dari Sistem Komputerisasi Ke Teknologi Percetakan;
25. Pengalihan Saldo Bea Meterai Dari Teknologi Percetakan Ke Sistem Komputerisasi;
26. Pemindahbukuan (Pbk) Saldo Deposit Mesin Teraan Meterai Digital;
27. Pengembalian Kelebihan Pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan;
28. Pengembalian Kelebihan Pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan karena Diterbitkannya Keputusan atau Putusan yang Mengakibatkan Lebih Bayar PBB;
29. Pengembalian Pendahuluan bagi Wajib Pajak dengan Kriteria Tertentu (Pasal 17C UU KUP);
30. Restitusi dengan Pengembalian Pendahuluan bagi WP dengan Persyaratan tertentu (Pasal 17D KUP);

31. Restitusi dengan pengembalian pendahuluan bagi PKP Berisiko Rendah (Pasal 9 ayat (4c) UU PPN;
32. Pengembalian PPN bagi Turis (*VAT refund for Tourists*);
33. Pengembalian atas Keputusan/Putusan Keberatan/Banding/PK pasal 36/Pembetulan Pasal 16;
34. Pengembalian Kelebihan Pembayaran Pajak yang Seharusnya Tidak Terutang Atas Pembayaran Pajak Oleh Pihak Pembayar;
35. Pengembalian Kelebihan Pembayaran Pajak yang Seharusnya Tidak Terutang atas Kelebihan Pajak dalam Rangka Impor;
36. Pengembalian Kelebihan Pembayaran Pajak yang Seharusnya Tidak Terutang atas Kesalahan Pemotongan atau Pemungutan PPh, PPN, atau PPnPM;
37. Pengembalian Kelebihan Pembayaran Pajak yang Seharusnya tidak terutang atas kesalahan pemotongan atau pemungutan pajak terhadap Subjek Pajak Luar Negeri yang memiliki Bentuk Usaha Tetap di Indonesia;
38. Pengembalian kelebihan pembayaran pajak yang seharusnya tidak terutang atas kesalahan pemotongan atau pemungutan pajak terhadap Subjek Pajak Luar Negeri yang tidak memiliki Bentuk Usaha Tetap di Indonesia;
39. Pengembalian kelebihan pembayaran pajak yang seharusnya tidak terutang atas kesalahan pemotongan atau pemungutan pajak terhadap Orang Pribadi atau Badan yang tidak diwajibkan memiliki NPWP;
40. Pemberian imbalan bunga;
41. Pemberitahuan perpanjangan jangka waktu penyampaian SPT Tahunan;
42. Izin pembubuhan tanda Bea Materai lunas dengan mesin teraan materai digital;
43. Pembetulan Izin pembubuhan tanda Bea Materai lunas dengan mesin teraan materai digital berdasarkan permohonan Wajib Pajak;
44. Pencabutan izin pembubuhan tanda Bea Materai lunas dengan mesin teraan materai digital berdasarkan permohonan Wajib Pajak;
45. Izin pembubuhan tanda Bea Materai lunas dengan system komputerisasi;
46. Izin pembubuhan tanda Bea Materai lunas dengan teknologi percetakan;
47. Izin sebagai pelaksana pembubuhan tanda Bea Materai lunas dengan teknologi percetakan;
48. Penetapan Wajib Pajak dengan kriteria tertentu;
49. Penetapan Pengusaha Kena Pajak berisiko rendah (perusahaan yang sahamnya diperdagangkan di bursa efek di Indonesia);
50. Penetapan Atas saat mulainya penyusutan harta berwujud yang dapat dilakukan pada bulan digunakan atau bulan mulai menghasilkan;
51. Surat Keterangan Fiskal;
52. Surat Keterangan Pemenuhan Kewajiban Perpajakan bakal calon Kepala Daerah;
53. Permohonan SKB PPh Pasal 21/Pasal 22 selain impor, Pasal 22 impor/PPH Pasal 23;
54. SKB PPh Pasal 22 atas Impor Emas Batangan dari Wajib Pajak yang bergerak dalam bidang industri perhiasan emas untuk tujuan ekspor;
55. Permohonan SKB Pemotongan Pajak Penghasilan atas bunga deposito dan tabungan serta diskonto sertifikat Bank Indonesia yang diterima atau diperoleh dana pension yang pendiriannya telah disahkan oleh Menteri Keuangan;
56. Surat Keterangan Bebas PPh atas Penghasilan dari Pengalihan Hak atas Tanah dan atau Bangunan;

57. 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;
58. Surat Keterangan Bebas PPN atas Impor dan/atau Penyerahan Barang Kena Pajak tertentu dan/atau Penyerahan Jasa Kena Pajak Tertentu;
59. SKB Pajak Pertambahan Nilai atau Pajak Pertambahan Nilai dan Pajak Penjualan atas Barang Mewah kepada Perwakilan Negara Asing dan Badan Internasional serta Pejabatnya;
60. Surat Keterangan Bebas PPnBM atas Impor atau Penyerahan Kendaraan ambulan, kendaraan jenazah, kendaraan pemadam kebakaran, kendaraan tahanan, dan kendaraan angkutan umum;
61. Surat keterangan bebas PPnBM atas Impor atau penyerahan kendaraan Protokoler Kenegaraan, Kendaraan Dinas atau Kendaraan Patroli TNI/Polri;
62. Surat Keterangan Domisili SPDN;
63. Surat Dispensasi atas Pengalihan Barang Kena Pajak sebagaimana atau pengalihmanfaatan Jasa Kena Pajak yang dilakukan kepada sesama Perwakilan Negara Asing, Badan Internasional, Pejabat Perwakilan Negara Asing, Badan Internasional, Pajak Pertambahan Nilai atau Pajak Pertambahan Nilai dan Pajak Penjualan atas Barang Mewah;
64. 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;
65. Kesepakatan Harga Transfer (*Advance pricing agreement*);
66. Permintaan keterangan Wajib Pajak dalam rangka pengajuan keberatan;
67. Keberatan;
68. Pencabutan Keberatan;
69. Permintaan Keterangan Wajib Pajak dalam rangka Banding;
70. Permohonan Pembetulan Surat Tagihan Pajak/Surat Ketetapan Pajak/Surat Keputusan Pajak (Pasal 16 UU KUP)
71. Pengurangan atau Penghapusan Sanksi Administrasi (Pasal 36 Ayat 1a UU KUP);
72. Pengurangan atau Pembatalan Surat Ketetapan Pajak yang tidak benar (Pasal 36 Ayat 1b UU KUP);
73. Pengurangan atau Pembatalan Surat Tagihan Pajak yang tidak benar (Pasal 36 Ayat 1c UU KUP);
74. Pembatalan Surat Ketetapan Pajak dari Hasil Pemeriksaan (Pasal 36 ayat 1d UU KUP)
75. Pencabutan Permohonan Pasal 36 UU KUP;
76. Pengurangan Denda Administrasi PBB (Pasal 20 UU PBB);
77. Pengurangan Surat Pemberitahuan Pajak Terutang atau Surat Ketetapan Pajak PBB yang tidak benar;
78. Pembatalan Surat Pemberitahuan Pajak Terutang, Surat Ketetapan Pajak PBB, atau Surat Tagihan Pajak PBB yang tidak benar;
79. Pengurangan Pajak Bumi dan Bangunan;
80. Pengangsuran Pembayaran Pajak;
81. Penundaan Pembayaran Pajak;
82. Perpanjangan Jangka Waktu Pelunasan Pajak; dan
83. Pengaduan Pelayanan Perpajakan.

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

No.	Komponen	Uraian
1.	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.itjenkemenkeu.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; 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. 4. Pengaduan disampaikan paling lambat 30 (tiga puluh) hari kerja sejak pelayanan perpajakan diberikan.
2.	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

		<p><i>password</i> saat registrasi, dan mengisi formulir dengan lengkap;</p> <p>3. Pengaduan yang diajukan melalui telepon dilakukan dengan menghubungi saluran telepon di nomor 1500200;</p> <p>4. Pengaduan yang diajukan melalui facsimile dilakukan melalui saluran facsimile di nomor (021) 5251245;</p>
3.	Jangka waktu penyelesaian	<p>30 hari kerja sejak permohonan lengkap:</p> <p>1. DJP menyampaikan tanggapan atas pengaduan yang diterima kepada pelapor paling lambat 14 hari kerja sejak pengaduan disampaikan</p> <p>2. Dalam hal kelengkapan pengaduan belum dipenuhi, pelapor diberikan waktu selambat-lambatnya 30 hari kerja terhitung sejak tanggapan diterima;</p> <p>3. Unit terlapor menindaklanjuti pengaduan</p>
4.	Biaya/tarif	Tidak ada biaya/tariff
5.	Produk Pelayanan	Penyelesaian pengaduan pelayanan perpajakan
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<p>Pengaduan disampaikan melalui saluran resmi pengaduan yaitu:</p> <p>1. Telepon: 1500200</p> <p>2. Faksimile (021) 5251245</p> <p>3. Email: pengaduan.itjenkemenkeu.go.id; pengaduan@pajak.go.id</p> <p>4. Twitter: @kring_pajak</p> <p>5. Website: www.lapor.go.id; www.wise.kemenkeu.go.id; www.pengaduan.pajak.go.id</p>

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

No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar hukum	<ol style="list-style-type: none"> 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.	Pengawasan internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dilakukan secara berjenjang hingga di tingkat pengawasan oleh Kantor Pusat DJP; 2. Dilakukan system pengendalian internal oleh unit kepatuhan internal DJP; dan 3. Dilakukan secara berkelanjutan.
5.	Jumlah Pelaksana	<p>Jumlah pelaksana pelayanan minimal terdiri dari</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 1 (satu) Koordinator Harian; 2. 1 (satu) Petugas <i>Helpdesk</i>; 3. 1 (satu) Petugas Loker TPT; dan 4. 1 (satu) Petugas <i>Back Office</i>.
6.	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelayanan diberikan dengan berpedoman pada prosedur yang berlaku secara cepat dan tepat; 2. Maklumat Pelayanan yang berisi komitmen untuk memberikan pelayanan sesuai ketentuan diumumkan secara terbuka; 3. Standar pelayanan dipastikan untuk diterapkan dengan baik.
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Data Wajib Pajak dijamin kerahasiaannya sesuai perundang-undangan yang berlaku; 2. Pelayanan diberikan oleh petugas yang berwenang sesuai ketentuan 3. Dokumen Wajib Pajak disimpan dalam ruang berkas yang aman; 4. Keselamatan semua pihak terkait kegiatan pelayanan menjadi tanggung jawab DJP selama berada di lingkungan DJP.

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

KEPALA KANTOR PELAYANAN
PAJAK PRATAMA TAHUNA



Ditandatangani secara elektronik
TOMMY YULIANTO