

KEMENTERIAN KEUANGAN REPUBLIK INDONESIA

KEPUTUSAN KEPALA KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA DENPASAR
TIMUR
NOMOR KEP-131/KPP.1702/2024
TENTANG
STANDAR PELAYANAN DI LINGKUNGAN KPP PRATAMA DENPASAR TIMUR

KEPALA KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA DENPASAR TIMUR,

- 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 dimaksud dalam huruf a, perlu menyusun Standar Pelayanan di lingkungan KPP Pratama Denpasar Timur;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan b, perlu menetapkan Keputusan Kepala Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur tentang Standar Pelayanan di Lingkungan KPP Pratama Denpasar Timur;
- 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 5038);
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 Perubahan Atas Peraturan Menteri Keuangan Nomor 210/PMK.01/2017 tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Direktorat Jenderal Pajak (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 1356);
5. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 46/PMK.01/2021 tentang Pedoman Standar Pelayanan di Lingkungan

Kementerian Keuangan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 509);

6. Keputusan Direktur Jenderal Pajak Nomor KEP-160/PJ/2022 tentang Standar Pelayanan di Lingkungan Direktorat Jenderal Pajak;
7. Nota Dinas Kantor Wilayah Direktur Jenderal Pajak Bali Nomor ND-234/WPJ.17/2024 tentang Pedoman Penegasan atas Layanan Administrasi Sehubungan Berakhirnya Kondisi Kahar Akibat Pandemi Corona Virus Disease 2019 (Covid-19) untuk KPP dan KP2KP di Wilayah Kerja Kanwil DJP Bali

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA DENPASAR TIMUR TENTANG STANDAR PELAYANAN DI LINGKUNGAN KPP PRATAMA DENPASAR TIMUR.

KESATU : Standar pelayanan yang diselenggarakan di Tempat Pelayanan Terpadu (TPT) meliputi:

- a. Standar Pengelolaan Pelayanan, yang meliputi:
 - 1) Pengaturan ruang lingkup pelayanan;
 - 2) Pengaturan jam pelayanan;
 - 3) Pengaturan sistem antrean; dan
 - 4) Mekanisme pelayanan saat terjadinya Gangguan Teknis dan/atau Keadaan Darurat.
- b. Standar Sumber Daya Manusia, yang meliputi:
 - 1) Pengaturan jumlah petugas;
 - 2) Persyaratan petugas;
 - 3) Alokasi jumlah petugas; dan
 - 4) Standar berpakaian dan berperilaku.
- c. Standar Fasilitas, yang meliputi :
 - 1) Standar pengaturan fasilitas di area TPT; dan
 - 2) Standar fasilitas yang tersedia di area TPT.
- d. Standar Pengawasan, yang meliputi :
 - 1) Penanggung jawab kegiatan;
 - 2) Aspek pelayanan yang diawasi;
 - 3) Tata cara pengawasan; dan
 - 4) Sanksi.

KEDUA : Ruang lingkup pelayanan yang diselenggarakan di TPT meliputi pelayanan yang dilakukan di loket TPT, Help Desk dan Layanan Mandiri. Ketentuan yang berkaitan dengan pengaturan jam pelayanan sebagai berikut:

- a. Jam pelayanan di TPT pukul 08.00- 16.00 waktu setempat;
- b. Setiap petugas di TPT wajib melayani Wajib Pajak pada jam pelayanan;
- c. Direktur Jenderal Pajak dapat menetapkan jam pelayanan dan waktu pengambilan nomor antrean selain yang dimaksud dalam huruf a;
- d. Pemberian layanan di TPT tetap dilaksanakan pada jam istirahat;

- e. Dalam hal pelayanan pada hari keagamaan, Kepala Kantor Wilayah DJP dapat mengatur jam pelayanan sesuai dengan situasi dan kondisi di wilayah kerjanya.
- KETIGA : Ketentuan yang berkaitan dengan sistem antrean meliputi :
- a. Sistem antrean di TPT dibagi menjadi :
- 1) Antrean pelayanan di *Help Desk*
 - 2) Antrean pelayanan di Loker TPT, meliputi :
 - a) Antrean untuk penerimaan surat/permohonan; dan
 - b) Antrean untuk Nomor Pokok Wajib Pajak/Pengusaha Kena Pajak.
- b. Petugas TPT harus memberikan layanan kepada Wajib Pajak dan/atau masyarakat sampai dengan antrean terakhir.

Ketentuan yang berkaitan dengan mekanisme pelayanan saat terjadinya Gangguan Teknis dan/atau Keadaan Darurat adalah:

- a. Dalam hal terjadi Gangguan Teknis, maka:
- 1) Petugas TPT memberitahukan secara lisan kepada Wajib Pajak dan/atau masyarakat yang datang ke TPT dan membuat pengumuman tertulis tentang pemberitahuan adanya Gangguan Teknis;
 - 2) Petugas TPT menerima setiap permohonan yang memenuhi syarat ketentuan dan memproses permohonan tersebut secara manual serta menerbitkan bukti penerimaan yang penomorannya disesuaikan dengan ketentuan yang berlaku; dan
 - 3) Dalam hal Wajib Pajak menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) dan/atau membutuhkan layanan elektronik lainnya, maka SPT dan layanan tersebut diproses setelah sistem aplikasi berfungsi kembali.
- b. Dalam hal terjadi Keadaan Darurat, maka:
- 1) Petugas TPT memberitahukan secara lisan dan/atau membuat pengumuman secara tertulis tentang telah terjadinya Keadaan Darurat;
 - 2) KPP dapat mencari tempat lain sebagai alternatif untuk tempat pelayanan baru dan segera membuat pengumuman resmi mengenai pemindahan alamat tersebut.
- KEEMPAT : Petugas memiliki persyaratan tingkat pendidikan, usia, jabatan dan kompetensi dengan pengaturan jumlah meliputi:
- a. Petugas yang melaksanakan fungsi pelayanan di TPT terdiri dari Petugas Inti dan Petugas Pendukung.
- b. Petugas Inti sebagaimana dimaksud pada huruf a, meliputi:
- 1) Koordinator Harian;
 - 2) Petugas Help Desk; dan
 - 3) Petugas Loker TPT.
- c. Petugas Pendukung sebagaimana dimaksud dalam huruf a, meliputi :
- 1) Pengarah Layanan;
 - 2) Resepsionis;
 - 3) Petugas Keamanan (Satpam); dan

- 4) Petugas Kebersihan.
- KELIMA : Area TPT terdiri dari :
- a. Area tunggu, yaitu tempat Wajib Pajak dan/atau masyarakat menunggu layanan,
 - b. Area Layanan Mandiri, yaitu tempat Wajib Pajak dan/atau masyarakat memperoleh layanan secara mandiri;
 - c. Area Help Desk, yaitu tempat Wajib Pajak dan/atau masyarakat memperoleh informasi dan / atau konsultasi perpajakan;
 - d. Area Loker TPT, yaitu tempat Wajib Pajak dan/atau masyarakat menyampaikan surat dan/atau permohonan perpajakan; dan
 - e. Area lainnya, yaitu tempat selain sebagaimana dimaksud dalam huruf a, huruf b, huruf c, dan huruf d.
- Area TPT harus selalu dalam keadaan bersih dan rapi. Setiap fasilitas yang ada di area TPT harus dijaga agar selalu berfungsi dengan baik. Fasilitas yang harus disediakan di setiap area TPT diatur lebih lanjut dalam Lampiran III yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Direktur Jenderal ini. Bentuk, warna, spesifikasi, dan tata letak (*layout*) fasilitas TPT diatur dengan peraturan tersendiri.
- KEENAM : Pengawasan dilakukan untuk memastikan standar pelayanan TPT diterapkan dengan baik, meminimalisir pengaduan atau keluhan Wajib Pajak, dan dapat memenuhi harapan Wajib Pajak untuk memperoleh pelayanan yang cepat, tepat, dan pasti.
- KETUJUH : Jenis Layanan dan Jangka Waktu Penyelesaian yang diselenggarakan di TPT diatur lebih lanjut dalam Lampiran V yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan Kepala Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur ini.
- KEDELAPAN : Surat Keputusan Kepala Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur ini berlaku pada tanggal ditetapkan.

Keputusan Kepala Kantor Pelayanan Pajak Pratama Denpasar Timur ini disampaikan kepada Kepala Kantor Wilayah DJP Bali.

Ditetapkan di Denpasar
pada tanggal 4 September 2024

KEPALA KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA
DENPASAR TIMUR,



Ditandatangani secara elektronik
ABDON BUDIANTO SITUMORANG



STANDAR PENGELOLAAN PELAYANAN DI TPT KPP PRATAMA DENPASAR TIMUR

A. Kegiatan persiapan pelayanan di TPT

Setiap petugas wajib melaksanakan hal-hal berikut :

1. Berpakaian rapi dan sesuai ketentuan
2. Hadir tiga puluh menit sebelum jam pelayanan
3. Memastikan kelengkapan dan kesiapan fasilitas di TPT seperti formulir, sistem dan aplikasi, serta fasilitas lainnya
4. Memastikan area TPT bersih dan rapi
5. Melaksanakan doa dan semangat pagi.

B. Kegiatan pelayanan di TPT

1. Petugas Pengarah Layanan menyambut Wajib Pajak yang datang ke area TPT dengan memberikan 3S (Senyum, Sapa, Salam) dan mengonfirmasi keperluan Wajib Pajak. Dalam hal keperluan Wajib Pajak adalah :
 - a. Layanan Mandiri
Petugas Pengarah Layanan mengarahkan Wajib Pajak ke area Layanan Mandiri tanpa menggunakan nomor antrean.
 - b. *Help Desk*
Petugas Pengarah Layanan mengecek antrean yang telah diambil Wajib Pajak dan mempersilakan Wajib Pajak menunggu di ruang tunggu. Wajib Pajak harus datang sesuai dengan waktu dan tanggal yang tercantum di antrean.
 - c. Loker TPT
Petugas Pengarah Layanan mengecek antrean yang telah diambil Wajib Pajak dan mempersilakan Wajib Pajak menunggu di ruang tunggu. Wajib Pajak harus datang sesuai dengan waktu dan tanggal yang tercantum di antrean. Ketentuan untuk nomor antrean Loker TPT diutus sebagai berikut:
 - 1) Satu nomor antrean untuk layanan surat dan/atau permohonan, hanya dapat dilayani maksimal tiga NPWP;
 - 2) Satu nomor antrean untuk layanan NPWP/PKP, hanya dapat dilayani satu Wajib Pajak.
2. Wajib Pajak menunggu panggilan sesuai dengan nomor antrean di ruang tunggu.
3. Petugas Pengarah Layanan wajib mengarahkan Wajib Pajak dan/ atau masyarakat ke Petugas *Help Desk* dan Loker TPT.
4. Wajib Pajak selanjutnya menuju *Help Desk* atau Loker TPT.
5. Kegiatan yang dilakukan oleh petugas di area :
 - a. *Help Desk*
Petugas *Help Desk* melaksanakan hal-hal sebagai berikut:
 - 1) Menyambut Wajib Pajak yang datang ke area TPT dengan memberikan 3S (Senyum, Sapa, Salam)
 - 2) Meminta Wajib Pajak untuk menunjukkan antrean dan merekam di aplikasi *Help Desk* dan Layanan Mandiri. Dalam hal Wajib Pajak tidak dapat menunjukkan nomor antrean, petugas mempersilakan untuk mengambil nomor antrean baru



- 3) Mempersilakan duduk
 - 4) Memperkenalkan diri, menanyakan nama, dan menanyakan keperluan
 - 5) Mencatat identitas WP dan / atau masyarakat antara lain:
 - a) Dalam hal Wajib Pajak memerlukan penjelasan atau informasi umum, meliputi nama, NPWP, nomor identitas, nomor telepon dan alamat surat elektronik (email);
 - b) Dalam hal Wajib Pajak memerlukan informasi atau data terkait hak dan kewajiban perpajakan, meliputi nama, NPWP, nomor identitas, nomor telepon, alamat surat elektronik (email), dan surat kuasa apabila dikuasakan kepada pihak lain.
 - 6) Memberikan layanan berupa:
 - a) Informasi umum seperti alamat unit kerja di lingkungan DJP, persyaratan permohonan yang berkaitan dengan layanan perpajakan, dan informasi umum lainnya.
 - b) Konsultasi peraturan perpajakan yang ketentuannya telah diatur dengan jelas.
 - c) Penelitian permohonan seperti permohonan pengajuan keberatan dan non keberatan.
 - 7) Mencatat setiap pemberian informasi dan/ atau konsultasi serta mendokumentasikan dalam buku pengawasan atau aplikasi yang disediakan.
 - 8) Menggunakan aplikasi Tax Knowledge Base (TKB).
 - 9) Apabila proses pemberian layanan telah selesai, petugas menanyakan keperluan lain yang berkaitan dengan layanan perpajakan. Jika tidak ada, maka petugas mengucapkan terima kasih dan memberikan 3S.
 - 10) Mempersilakan Wajib Pajak dan/atau masyarakat memberikan penilaian kepuasan layanan
 - 11) Mempersiapkan diri untuk memberikan pelayanan selanjutnya.
- b. Loker TPT
- Petugas Loker TPT wajib melaksanakan hal-hal sebagai berikut:
- 1) Menyambut Wajib Pajak yang datang ke area TPT dengan memberikan 3S (Senyum, Sapa, Salam)
 - 2) Meminta Wajib Pajak untuk menunjukkan antrean dan merekam di aplikasi Help Desk dan Layanan Mandiri. Dalam hal Wajib Pajak tidak dapat menunjukkan nomor antrean, petugas mempersilakan untuk mengambil nomor antrean baru
 - 3) Mempersilakan duduk
 - 4) Menanyakan nama dan meminta dokumen
 - 5) Memastikan bahwa permohonan diajukan oleh Wajib Pajak yang bersangkutan dan tidak diwakilkan dalam hal Wajib Pajak mengajukan permohonan Pengukuhan PKP dan Sertifikat Elektronik.
 - 6) Menerima dan meneliti dokumen:
 - a) Apabila berkas lengkap, petugas mencetak dan menyerahkan BPS.
 - b) Apabila berkas tidak lengkap, petugas menjelaskan ketidaklengkapan dan mengembalikan berkas tersebut untuk dilengkapi.
 - 7) Petugas mengirimkan permohonan dan berkas kelengkapannya kepada seksi terkait yang bersifat segera.
 - 8) Dalam hal Wajib Pajak termasuk dalam pengawasan khusus atau blokir pelaporan oleh KPP, petugas melakukan koordinasi dan mengarahkan ke seksi terkait
 - 9) Apabila proses pemberian layanan telah selesai, petugas mengucapkan terima kasih dan memberikan 3S

- 10) Mempersilakan Wajib Pajak dan/atau masyarakat memberikan penilaian kepuasan layanan
- 11) Menyimpan berkas dengan rapi di tempat yang telah disediakan
- 12) Mempersiapkan diri untuk memberikan pelayanan selanjutnya.

c. Layanan Mandiri

Kegiatan yang dapat dilaksanakan oleh Wajib Pajak di tempat Layanan Mandiri terdiri dari :

- 1) pengunduhan atau pemanfaatan formulir dan aplikasi perpajakan;
- 2) pembuatan kode billing;
- 3) perolehan informasi perpajakan;
- 4) pelaporan SPT elektronik;
- 5) pembayaran pajak melalui mini Automated Teller Machine (ATM);
- 6) simulasi perhitungan, pembayaran dan pelaporan pajak sesuai dengan aplikasi yang tersedia;
- 7) pendaftaran NPWP secara online melalui aplikasi e-Registration; dan/atau
- 8) kegiatan Layanan Mandiri lainnya.

C. Kegiatan setelah jam pelayanan di TPT

1. Petugas Loker TPT

- a. Mencetak register harian per jenis SPT atau surat lainnya.
- b. Mencocokkan berkas atau dokumen yang diterima pada hari itu dengan register harian.
- c. Meneruskan berkas yang diterima ke seksi/unit terkait.

2. Petugas *Help Desk*

- a. Melaporkan rekapitulasi layanan pemberian informasi dan/atau konsultasi yang dilaksanakan hari itu kepada Kepala Seksi Pelayanan.
- b. Menghubungi kembali Wajib Pajak, dalam hal terdapat pertanyaan yang belum terjawab dan/atau terdapat informasi atau konsultasi yang tidak sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
- c. Meneruskan informasi penting yang dapat dimanfaatkan oleh seksi lain.

3. Koordinator Harian

- a. Melakukan pengawasan atas pencetakan register dan pencocokan berkas dengan register.
- b. Melakukan pengawasan atas penerusan berkas ke seksi terkait
- c. Melakukan evaluasi dan melaporkan kegiatan pelayanan di TPT pada hari yang sama kepada Kepala Seksi Pelayanan
- d. Memastikan bahwa seluruh perangkat elektronik di area TPT dalam kondisi mati dan aman.

D. Pelayanan saat gangguan teknis dan/atau keadaan darurat (*force majeure*)

Pada saat terjadi gangguan teknis dan/atau keadaan darurat, penanganan pelayanan terhadap Wajib Pajak dilakukan melalui pemberitahuan lisan dan / atau pengumuman tertulis.

E. Penerapan *Clean Desk Policy*

1. Sebelum jam layanan dimulai, petugas wajib mempersiapkan dokumen/ informasi yang dibutuhkan untuk bekerja. Dokumen/ informasi yang tidak terkait dengan pekerjaan hari tersebut agar diarsipkan dan/ atau disimpan.
2. Ketika petugas akan meninggalkan meja kerja karena suatu alasan, maka petugas wajib melakukan pengecekan singkat meja kerja untuk memastikan layar kerja komputer telah terkunci dengan menggunakan kata sandi serta tidak

ada dokumen /informasi yang terbuka untuk melindungi data yang bersifat rahasia.

3. Petugas wajib merapikan dan mengamankan dokumen / informasi yang ada di meja kerja, serta memastikan komputer telah dalam kondisi mati sebelum meninggalkan meja kerja ketika jam kerja telah berakhir.

STANDAR SUMBER DAYA MANUSIA DI KPP PRATAMA DENPASAR TIMUR

A. Jenis Petugas

Petugas yang melaksanakan fungsi pelayanan di area TPT terdiri dari:

1. Petugas Inti

Petugas Inti adalah Pegawai Negeri Sipil (PNS)/Calon Pegawai Negeri Sipil (CPNS) pada Direktorat Jenderal Pajak (DJP) yang menjalankan tugas dan fungsi pelayanan di area TPT. Petugas Inti meliputi:

a. Koordinator Harian

Koordinator Harian adalah pegawai yang ditunjuk secara bergiliran oleh Kepala KPP melalui surat keputusan.

Koordinator Harian memiliki tanggung jawab:

- 1) memonitor para petugas dan pelaksanaan tugas di TPT secara berkala pada jam kerja;
- 2) menerima laporan dari petugas TPT dan menginformasikan sedini mungkin gangguan teknis di TPT kepada Kepala Seksi Pelayanan;
- 3) mengawasi kelengkapan dan kerapian peralatan dan administrasi di TPT;
- 4) menerima dan mencocokkan surat dan/ atau laporan dengan register harian penerimaan surat dan/ atau laporan membubuhkan paraf pada register harian;
- 5) bersama Kepala Seksi Pelayanan melakukan evaluasi terhadap pemberian pelayanan setiap hari; dan melaksanakan tugas-tugas lainnya yang berkaitan dengan tugas dan tanggung jawab sebagai Koordinator Harian.

b. Petugas Loker TPT

Petugas Loker TPT adalah pelaksana seksi Pelayanan atau pegawai lainnya yang ditunjuk untuk bertugas di loket TPT.

Petugas Loker TPT memiliki tanggung jawab:

- 1) menyiapkan peralatan, sarana administrasi dan kelengkapan di Loker TPT sebelum bertugas;
- 2) melaporkan sedini mungkin gangguan teknis di Loker TPT kepada Koordinator Harian;
- 3) menerima, meneliti, dan melakukan validasi kelengkapan surat dan/atau laporan baik dalam bentuk kertas maupun elektronik;
- 4) merekam surat dan/ atau laporan baik dalam bentuk kertas maupun elektronik yang telah divalidasi melalui aplikasi yang telah disediakan;
- 5) mencetak Lembar Pengawasan Arus Dokumen (LPAD) dan/ atau Bukti Penerimaan Surat (BPS);
- 6) menerbitkan PAD dan/atau BPS secara manual apabila terjadi gangguan teknis;
- 7) merekam LPAD dan/atau BPS yang diterbitkan secara manual setelah sistem berfungsi kembali;
- 8) merekam surat dan/atau laporan yang diterima melalui pos dan/atau perusahaan jasa ekspedisi tau jasa kurir yang ditunjuk oleh Direktur Jenderal Pajak, dan mencetak LPAD dan/atau BPS sesuai tanggal penerimaan pos atau perusahaan dan/atau jasa ekspedisi atau jasa kurir;
- 9) mencantumkan nama, NIP, member stempel/ cap KPP, dan tanda tangan petugas TPT yang bersangkutan pada BPS;

- 10) menyatukan LPAD dengan surat atau laporan;
- 11) mencetak register harian penerimaan surat dan laporan dalam rangkap dua pada setiap akhir hari kerja;
- 12) membuat berita acara untuk ditandatangani oleh Koordinator Harian dalam hal terdapat ketidakcocokan antara surat dan/ atau laporan dengan register harian penerimaan surat atau laporan yang bersangkutan;
- 13) menyerahkan surat dan/atau laporan yang diterima kepada Kepala Seksi Pelayanan;
- 14) merapikan kembali peralatan, dokumen dan semua formulir yang dipergunakan setelah selesai bertugas pada hari tersebut;
- 15) melaporkan kepada Koordinator Harian setelah selesai melaksanakan tugas pada hari itu;
- 16) pada saat tidak sedang bertugas, tidak diperkenankan berada di arca TPT; dan
- 17) melaksanakan tugas-tugas lainnya sesuai Standard Operating Procedure (SOP) yang berkaitan dengan tugas dan tanggung jawab sebagai petugas Loket TPT.

c. Petugas *Help Desk*

Petugas *Help Desk* adalah Fungsional Asisten Penyuluh, pelaksana Seksi Pelayanan dan/atau pegawai seksi lain yang ditunjuk oleh Kepala KPP. Dalam hal terdapat pegawai seksi lain yang ditunjuk sebagai Petugas *Help Desk*, Kepala KPP membuat surat keputusan penunjukan Petugas *Help Desk*.

Petugas *Help Desk* memiliki tanggung jawab:

- 1) menyiapkan peralatan, sarana administrasi dan kelengkapan di Help Desk sebelum bertugas;
- 2) melaporkan sedini mungkin gangguan teknis di Help Desk kepada Koordinator Harian;
- 3) memberikan pelayanan dan informasi perpajakan; dan
- 4) melaksanakan tugas-tugas lainnya sesuai Standard Operating Procedure (SOP) yang berkaitan dengan tugas dan tanggung jawab sebagai petugas Help Desk.

2. Petugas Pendukung

Petugas Pendukung adalah petugas yang mendukung pelaksanaan tugas Petugas Inti.

Petugas Pendukung meliputi:

a. Pengarah Layanan

Pengarah Layanan adalah petugas yang mengarahkan Wajib Pajak dan/atau masyarakat ke arca TPT sesuai kebutuhannya.

Pengarah Layanan memiliki tanggung jawab:

- 1) menyambut Wajib Pajak dan/atau masyarakat yang datang ke area TPT.
- 2) mengarahkan Wajib Pajak dan/ atau masyarakat sesuai kebutuhannya;
- 3) mengelola proses antrean layanan dengan menerapkan prinsip nondiskriminatif; dan
- 4) melaksanakan tugas-tugas lainnya yang berkaitan dengan tugas dan tanggung jawab sebagai Pengarah Layanan.

b. Resepsionis

Resepsionis adalah petugas yang mencatat identitas Wajib Pajak dan/atau masyarakat yang memiliki keperluan untuk bertemu dengan pegawai DJP di back office KPP.

Resepsionis memiliki tanggung jawab:

- 1) menyambut Wajib Pajak dan/ atau masyarakat yang mempunyai keperluan ke back office;
- 2) menanyakan dan mencatat kebutuhannya;

- 3) mencatat identitas dan meminta kart tanda pengenalan;
 - 4) memberikan kartu tamu (visitor) ;
 - 5) mengarahkan tamu sesuai dengan keperluannya;
 - 6) menerima kartu tamu dari tamu yang telah menyelesaikan urusannya;
 - 7) mengembalikan kartu tanda pengenalan;
 - 8) memberikan layanan dengan menerapkan prinsip nondiskriminatif; dan
 - 9) melaksanakan tugas-tugas lainnya yang berkaitan dengan tanggung jawab sebagai Resepsionis.
- c. Petugas Keamanan (Satpam)
- Satpam adalah petugas yang menjamin keamanan dan ketertiban penyelenggaraan layanan di area TPT. Satpam memiliki tanggung jawab:
- 1) menjaga keamanan dan ketertiban area TPT;
 - 2) menjaga kesopanan pada saat menanyakan keperluan Wajib Pajak dan/ atau tamu;
 - 3) tidak diperkenankan memberikan pelayanan yang bersifat teknis perpajakan;
 - 4) memberikan layanan dengan menerapkan prinsip nondiskriminatif; dan
 - 5) melaksanakan tugas-tugas lainnya yang berkaitan dengan tugas dan tanggung jawab sebagai satpam
- d. Petugas Kebersihan (*Cleaning Service*)
- Petugas kebersihan adalah petugas yang menjamin kebersihan dan kenyamanan di area TPT termasuk toilet untuk Wajib Pajak.

Petugas kebersihan memiliki tanggung jawab:

- 1) menjaga kebersihan area TPT dan fasilitas lainnya sehingga senantiasa dalam keadaan bersih, rapi dan wangi;
- 2) memberikan layanan dengan menerapkan prinsip nondiskriminatif;
- 3) melaksanakan tugas-tugas lainnya yang berkaitan dengan tugas dan tanggung jawab sebagai petugas kebersihan.

B. Persyaratan Umum

No	Jenis Petugas	Persyaratan Umum
1.	Koordinator Harian	<ol style="list-style-type: none"> a. pegawai KPP yang ditunjuk secara bergiliran oleh kepala KPP. b. memiliki keterampilan memimpin, mampu bekerjasama dengan tim, memiliki hubungan personal yang baik, dan memiliki kemampuan untuk melakukan evaluasi atas pekerjaan petugas TPT. c. memiliki kompetensi yang dipersyaratkan sesuai Keputusan Direktur Jenderal Pajak Nomor KEP-01/PJ/2015 tentang Standar Kompetensi Jabatan Pejabat Eselon IV Dan Pelaksana di Lingkungan DJP.
2.	Petugas Loker TPT	<ol style="list-style-type: none"> a. pendidikan minimal D I Pajak. b. diutamakan berusia antara 20-45 tahun. c. memiliki minat sebagai petugas loket TPT. d. berkepribadian ramah, sopan dan dapat mengelola pengaduan (handling complaint). e. berpenampilan bersih, rapi dan menarik. f. memiliki kompetensi yang dipersyaratkan sesuai Keputusan Direktur Jenderal Pajak Nomor KEP-01/PJ/2015 tentang Standar Kompetensi Jabatan Pejabat Eselon IV dan Pelaksana di Lingkungan DJP

No	Jenis Petugas	Persyaratan Umum
3.	Petugas <i>Help Desk</i>	<ul style="list-style-type: none"> a. memiliki kemampuan berkomunikasi yang baik b. memiliki pengetahuan perpajakan yang baik c. bersikap dan perilaku yang baik. d. memiliki kompetensi yang dipersyaratkan sesuai Keputusan Direktur Jenderal Pajak Nomor KEP-01/PJ/2015 tentang Standar Kompetensi Jabatan Pejabat Eselon IV dan Pelaksana di Lingkungan DJP
4.	Pengarah Layanan*	<ul style="list-style-type: none"> a. non pegawai Direktorat Jenderal Pajak b. pendidikan minimal SMA atau sedcrajat. c. memiliki kemampuan komunikasi yang baik. d. bersikap dan perilaku yang baik. <p>*pengarah layanan dapat dirangkap oleh</p>
5.	Resepsionis	<ul style="list-style-type: none"> a. non pegawai Direktorat Jenderal Pajak. b. Pendidikan minimal SMA atau sederajat. c. Memiliki kemampuan berkomunikasi yang baik. d. Bersikap dan berperilaku yang baik. e. Mampu mengoperasikan computer. <p>*pengarah layanan dapat dirangkap oleh</p>
6.	Petugas Keamanan TPT	<p>sesuai dengan kontrak perjanjian kerja dengan mempertimbangkan kriteria:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. non pegawai Direktorat Jenderal Pajak. b. pendidikan minimal SMA atau sederajat. c. tinggi badan minimal 165 cm untuk pria dan 160 cm untuk wanita. d. usia minimal 20 tahun dan maksimal 50 tahun, diutamakan berusia 35 tahun ke bawah. e. memiliki sikap jujur, raman, sopan santun, lugas, nondiskriminatif, simpatik, diplomatis dan memiliki kemampuan berkomunikasi untuk menjaga martabat dan wibawa Direktorat Jenderal Pajak.
7.	Petugas Kebersihan TPT	<p>sesuai dengan kontrak perjanjian kerja dengan mempertimbangkan kriteria:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. pendidikan minimal SMA atau sederajat. b. usia minimal 20 tahun dan maksimal 50 tahun. c. memiliki sikap rajin, cepat, tanggap, dan cekatan dalam menjaga kebersihan area TPT.

C. Alokasi Petugas

1. Wewenang

- a. Kepala Seksi Pelayanan memiliki wewenang untuk mengalokasikan petugas pada masing-masing Loker untuk menjamin pemberian layanan yang cepat, tepat, dan pasti.
- b. Dalam kondisi tertentu, Kepala Seksi Pelayanan dapat menunjuk pegawai Seksi Pelayanan lainnya untuk bertugas di suatu loket apabila petugas sebagaimana yang dimaksud pada huruf a tidak dapat melaksanakan tugas.

2. Kebutuhan Jumlah Petugas

- a. Jumlah Petugas yang ditempatkan di TPT terdiri dapat dari :

No	Jenis Petugas	Lokasi Bertugas	Jumlah
1)	Koordinator Harian	area TPT	1 orang

No	Jenis Petugas	Lokasi Bertugas	Jumlah
2)	Petugas Loker TPT	area Loker TPT	minimal 2 orang
3)	Petugas <i>Help Desk</i>	area <i>Help Desk</i>	minimal 1 orang
4)	Pengarah Layanan**	setelah pintu masuk TPT	1 orang
5)	Resepsionis**	meja Resepsionis	minimal 1 orang
6)	Petugas Keamanan	pintu masuk KPP	minimal 1 orang
7)	Petugas Kebersihan	area TPT	minimal 1 orang

b. Dalam hal terjadi peningkatan permintaan pelayanan (peak session), Kepala Seksi Pelayanan bersama Kepala SubBagian Umum dan Kepatuhan Internal dan kepala seksi terkait lainnya harus mengoordinasikan tindakan antisipasi untuk menjamin terlaksananya pelayanan dengan baik, antara lain:

- 1) Menambah petugas di Help Desk dan loket TPT;
- 2) Membagi penugasan dalam dua atau beberapa shift;
- 3) Menambah jumlah komputer, printer dan sarana pendukung layanan.

STANDAR FASILITAS DI KPP PRATAMA DENPASAR TIMUR

A. Standar Pengaturan Fasilitas di Area TPT

Hal-hal yang perlu diperhatikan dalam pengaturan fasilitas di TPT adalah sebagai berikut:

1. Pencahayaan
 - a. pencahayaan perlu diatur sedemikian rupa agar petugas dapat bekerja dengan nyaman dan tidak merusak mata;
 - b. setiap lampu yang rusak harus segera diganti
2. Sirkulasi udara
Pengaturan sirkulasi udara di ruangan TPT harus memenuhi standar kesehatan lingkungan kerja, dengan peraturan sebagai berikut:
 - a. suhu ruangan diatur antara 18 – 28 °C
 - b. kelembapan ruangan diatur 40% - 60%
3. Instalasi listrik
Instalasi listrik harus diatur sedemikian rupa agar tidak membahayakan (tersandung, terinjak, maupun tersengat listrik) petugas maupun Wajib Pajak, dilakukan dengan cara:
 - a. memberi penutup pada instalasi yang terbuka dan membuat sistem *grounding*.
 - b. menata kabel listrik agar tidak mengganggu aktivitas di TPT dan terlihat rapi.
4. Kebutuhan kaum difabel dan/atau lanjut usia
Fasilitas untuk kaum difabel dan/atau lanjut usia diatur sedemikian rupa, dilakukan antara lain:
 - a. membuat pengaman pada tepi anak tangga untuk menghindari risiko kecelakaan karena licin;
 - b. membuat pegangan (*railing*):
 - 1) pada sisi kanan dan/atau kiri tangga;
 - 2) di samping kloset dalam kamar kecil (toilet) khusus kaum difabel dan/atau lanjut usia.

B. Standar Fasilitas yang Tersedia di Area TPT

No	Fasilitas	Keterangan	Lokasi Penempatan				
			Area Tunggu	Area Loker TPT	Area Help Desk	Area Layanan Mandiri	Area Lainnya
1	Meja dan Kursi Resepsionis	<ul style="list-style-type: none"> Berfungsi sebagai tempat penerimaan tamu yang dilengkapi dengan sistem register tamu (dapat berupa buku atau aplikasi penerima tamu dan tempat penyimpanan kartu identitas tamu) Dapat dilengkapi dengan telepon untuk informasi Wajib Pajak/tamu yang akan menuju <i>back office</i> 	-	-	-	-	√
2	Kursi tunggu Wajib Pajak dan/atau Masyarakat	<ul style="list-style-type: none"> Jumlah disesuaikan dengan luas area TPT Dapat ditambahkan kursi dengan tanda khusus untuk kaum difabel, orang lanjut usia dan wanita hamil 	√	√	√	√	√
3	Papan Pengumuman	Diisi dengan informasi perpajakan terbaru antara lain: pengumuman surat paksa yang tidak dapat disampaikan ke WP, pencabutan PKP, gangguan teknis, dan lain-lain.	-	-	-	-	√

No	Fasilitas	Keterangan	Lokasi Penempatan				
			Area Tunggu	Area Loket TPT	Area Help Desk	Area Layanan Mandiri	Area Lainnya
4	Papan Petunjuk	Berisi petunjuk arah/ruangan tertentu seperti petunjuk arah toilet, musholla, direktori, dan lain-lain yang ditempatkan di tempat yang mudah dilihat oleh Wajib Pajak.	-	-	-	-	√
5	Visi dan Misi DJP	Berisi Visi dan Misi DJP yang terbaru.	√	√	√	√	√
6	Visi dan Misi, Moto, dan Janji Pelayanan KPP	Berisi Visi dan Misi, Moto, dan Janji Pelayanan KPP Pratama Denpasar Timur	√	√	√	√	√
7	Nilai-Nilai Kementerian	Berisi Nilai-Nilai Kementerian Keuangan yang terbaru	√	√	√	√	√
8	Layanan Unggulan	Berisi Layanan-Layanan Unggulan DJP beserta waktu penyelesaian.	√	√	√	√	-
9	Maklumat Pelayanan	Berisi pernyataan kesanggupan pemberian layanan sesuai yang diatur dalam UU Pelayanan Publik	√	√	√	√	√
10	<i>Fixed banner</i>	Berisi informasi perpajakan terbaru seperti informasi layanan perpajakan dan saluran resmi pengaduan.	√	√	√	√	√
11	Kotak Kritik dan Saran	Dilengkapi dengan alat tulis dan kertas.	√	√	√	√	-

No	Fasilitas	Keterangan	Lokasi Penempatan				
			Area Tunggu	Area Loket TPT	Area Help Desk	Area Layanan Mandiri	Area Lainnya
12	Tempat Koran dan/atau Majalah	Diisi dengan koran atau majalah edisi terbaru.	√	√	√	√	-
13	Alat Pengatur Suhu	<ul style="list-style-type: none"> Jumlah disesuaikan dengan kebutuhan. Suhu ruangan disesuaikan dengan kondisi setempat yaitu 18-28 °C 	√	√	√	√	√
14	Jam dinding	Ditempatkan pada tempat yang mudah terlihat.	√	√	√	√	√
15	Air minum	Selalu tersedia untuk Wajib Pajak.	√	√	√	√	√
16	Televisi	<ul style="list-style-type: none"> Ditempatkan dengan memperhatikan jarak pandang dan area pandang mata normal dari ruang tunggu paling belakang. Menayangkan informasi perpajakan 	√	√	√	√	√
17	<i>Closed Circuit Television (CCTV)</i>	Jumlah disesuaikan dengan kebutuhan.	√	√	√	√	√
18	Toilet	Harus selalu dalam keadaan bersih dan wangi.	-	-	-	-	√

No	Fasilitas	Keterangan	Lokasi Penempatan				
			Area Tunggu	Area Loket TPT	Area Help Desk	Area Layanan Mandiri	Area Lainnya
19	Fasilitas Pendukung Disabilitas	Pemberian fasilitas bertujuan untuk memudahkan pelayanan kepada penyandang disabilitas.	√	√	√	√	√
19	Bunga dan Tanaman	Penempatan bertujuan untuk menambah keindahan ruangan TPT.	√	√	√	√	√
20	Tempat Pengisian Daya Telepon Seluler (<i>charger station</i>)	<ul style="list-style-type: none"> • Disediakan untuk semua tipe telepon seluler. • Dilengkapi dengan <i>signage</i> petunjuk "<i>Charger Station</i>" serta peringatan agar jangan meninggalkan telepon genggam saat menggunakan <i>charger station</i> 	√	√	√	√	√
21	Alat Pemadam Api Ringan (APAR)	Ditempatkan pada tempat yang mudah terlihat dan terjangkau.	√	√	√	√	√
22	<i>Wireless Fidelity (Wifi)</i>	Peralatan untuk wifi tidak boleh disambungkan ke UPS KPP.	√	√	√	√	√
23	<i>Running Text Display</i>	Berisi informasi perpajakan terkini.	√	√	√	√	-

No	Fasilitas	Keterangan	Lokasi Penempatan				
			Area Tunggu	Area Loket TPT	Area Help Desk	Area Layanan Mandiri	Area Lainnya
24	Pengharum Ruang	Pemakaian bertujuan untuk menghilangkan bau tidak sedap dan menambah kenyamanan ruangan.	√	√	√	√	√
29	Meja Loket TPT	<ul style="list-style-type: none"> • Meja dengan model petugas melayani dalam posisi duduk • Jumlah disesuaikan dengan kebutuhan. 	-	√	-	-	-
30	Kursi Petugas Loket TPT	Jumlah kursi disesuaikan dengan kebutuhan.	-	√	-	-	-
31	Kursi WP pada Loket TPT	Jumlah kurso disesuaikan dengan kebutuhan.	-	√	-	-	-
32	Papan Nama Petugas	Mencantumkan nama pegawai (satu kata) yang sedang bertugas.	-	√	-	-	-
33	Komputer	<ul style="list-style-type: none"> • Spesifikasi teknis komputer yang mendukung sistem aplikasi perpajakan. • Diutamakan jenis dan ukuran monitor sama. 	√	√	√	√	√
34	Printer	Spesifikasi teknis mendukung sistem dan aplikasi perpajakan.	√	√	√	√	√

No	Fasilitas	Keterangan	Lokasi Penempatan				
			Area Tunggu	Area Loket TPT	Area Help Desk	Area Layanan Mandiri	Area Lainnya
35	Display Nomor Loket dan Nama Loket	Terbaca dengan jelas oleh pengguna layanan atau Wajib Pajak	√	√	√	√	-
37	Tempat Permen dan Permen	Tersedia pada setiap meja pelayanan di Loket TPT dan selalu terisi.	√	√	√	√	-
38	Alat Tulis Kantor	ATK disediakan di setiap meja petugas Loket TPT.	√	√	√	√	√
39	Pesawat Telepon Internal	Untuk sarana komunikasi petugas loket TPT, <i>Help Desk</i> dan resepsionis dan/atau pengarah layanan dengan pegawai pada seksi lain.	√	√	√	√	√
40	Tempat Dokumen SPT dan Surat Lainnya	Disediakan untuk setiap loket.	√	√	√	√	√
41	Lemari Dokumen	Tempat untuk menyimpan dokumen perpajakan.	√	√	√	√	√
42	Kalender Meja	Disediakan di setiap meja petugas loket TPT.	√	√	√	√	√
43	Meja Petugas <i>Help Desk</i>	Meja dengan model petugas melayani dalam posisi duduk.	-	-	√	-	-

No	Fasilitas	Keterangan	Lokasi Penempatan				
			Area Tunggu	Area Loket TPT	Area Help Desk	Area Layanan Mandiri	Area Lainnya
44	Kursi Petugas <i>Help Desk</i>	Jumlah kursi disesuaikan dengan kebutuhan.	-	-	√	-	-
46	Tempat Brosur/ <i>Leaflet</i>	Ditempatkan di meja <i>Help Desk</i> untuk menempatkan brosur/ <i>leaflet</i> tentang informasi terbaru perpajakan.	√	√	√	√	√
47	Meja Pengguna (Wajib Pajak) Layanan Mandiri	Ditempatkan untuk memudahkan pengguna menggunakan fasilitas Layanan Mandiri tertentu.	-	-	-	√	-
48	Lemari Formulir	Lemari untuk menempatkan formulir, surat permohonan dan brosur/ <i>leaflet</i>	√	√	√	√	√

STANDAR PENGAWASAN DI KPP PRATAMA DENPASAR TIMUR

A. Kegiatan Pengawasan

Kegiatan pengawasan ini bertujuan untuk memastikan penerapan standar pelayanan di TPT dapat terlaksana dengan baik (quality assurance).

Tanggung jawab dari pihak-pihak terkait dalam kegiatan pengawasan pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP), Kepala KPP bertanggung jawab untuk melakukan pengawasan terhadap terselenggaranya standar pelayanan di TPT, dengan memberikan kewenangan kepada:

1. Kepala Seksi Pelayanan untuk bertanggung jawab melakukan pengawasan terhadap pengelolaan pelayanan pada TPT dan melakukan pengawasan terhadap penyediaan Help Desk pada TPT
2. Kepala Subbagian Umum dan Kepatuhan Internal untuk bertanggung jawab melakukan pengawasan terhadap fasilitas dan kesesuaian proses bisnis pada TPT.
3. Kepala Seksi Penjaminan Kualitas Data untuk bertanggung jawab melakukan pengawasan terhadap kelancaran sistem informasi pada TPT.

B. Tata Cara Pengawasan

Pengawasan terhadap aspek pelayanan di KPP dilakukan sebagai berikut:

1. Kepala Seksi Pelayanan, Kepala Subbagian Umum dan Kepatuhan Internal, Kepala Seksi Pengolahan Data dan Seksi Penjaminan Kualitas Data melakukan pengawasan atas hal-hal yang diatur dalam Surat Keputusan ini.
Pengawasan dilakukan dengan cara :
 - a. Observasi, yaitu melakukan pengamatan langsung ke aspek pelayanan dan menuangkan ke dalam lembar observasi;
 - b. Verifikasi data dan/atau dokumen pendukung, yaitu mencocokkan dokumen pengamatan aspek pelayanan dengan kenyataan yang terjadi di lapangan
 - c. Metode pengawasan lainnya.
2. Kepala Seksi Pelayanan, Kepala Subbagian Umum dan Kepatuhan Internal, Kepala Seksi Pengolahan Data dan Seksi Penjaminan Kualitas Data menyampaikan hasil pengawasan kepada Kepala KPP.
3. Kepala KPP menindaklanjuti hasil pengawasan.
4. Dalam hal ditemukan ketidaksesuaian antara hasil pengawasan dengan standar pelayanan, Kepala KPP membuat kebijakan untuk mengatasi permasalahan tersebut.
5. Dalam hal Kepala KPP tidak dapat mengatasi permasalahan sebagaimana dalam angka 4, maka Kepala KPP dapat membuat laporan kepada Kepala Kanwil DJP.

**DAFTAR LAYANAN KPP PRATAMA
 DENPASAR TIMUR**

No	Jenis Layanan	Jangka Waktu Penyelesaian
1	Pendaftaran NPWP	Paling lama 1 (satu) hari kerja terhitung setelah permohonan diterima secara lengkap
2	Penghapusan NPWP	
	a. OP, Warisan Belum Terbagi, Instansi Pemerintah	Paling lama 6 (enam) bulan sejak tanggal permohonan Wajib Pajak diterima secara lengkap
	b. Badan	Paling lama 12 (dua belas) bulan sejak tanggal permohonan Wajib Pajak diterima secara lengkap
3	Perubahan Data Wajib Pajak dan/ atau Pengusaha Kena Pajak	Paling lama 1 (satu) hari kerja setelah BPS diterbitkan
4	Pemindahan Wajib Pajak	
	Berdasarkan permohonan pindah yang sudah diterbitkan BPS	Paling lama 5 (lima) hari kerja setelah diterbitkan BPS
	Berdasarkan tembusan Surat Pindah, Surat Pencabutan SKT, dan/atau Surat Pencabutan Pengukuhan PKP dari KPP Lama, KPP Baru menerbitkan Kartu NPWP dan SKT dan/atau SPPKP	Paling lambat 1 (satu) hari kerja setelah menerima tembusan Surat Pindah, Surat Pencabutan SKT, dan/atau Surat Pencabutan Pengukuhan PKP dari KPP Lama
	KPP Baru mengirimkan SKT dan/atau SPPKP	Paling lambat 1 (satu) hari kerja setelah penerbitan ke KPP Lama
5	Permohonan Pelaporan Usaha dan Pengukuhan PKP	Paling lama 1(satu) hari kerja setelah BPE/BPS
6	Penetapan Wajib Pajak sebagai Wajib Pajak Non Efektif	Paling lama 5 (lima) hari kerja setelah Kepala KPP atau pejabat yang ditunjuk oleh Direktur Jenderal Pajak menerbitkan BPE/BPS

7	Pengaktifan Kembali Wajib Pajak Non Efektif	Paling lama 5 (lima) hari kerja setelah Kepala KPP atau pejabat yang ditunjuk oleh Direktur Jenderal Pajak menerbitkan BPE/BPS
8	Permintaan Kembali Kartu NPWP/SKT/SPPKP	Paling lambat 1 (satu) hari kerja setelah BPS diterbitkan
9	Permohonan Cetak NPWP Anggota Keluarga	Paling lama 1 (satu) hari kerja terhitung setelah permohonan diterima secara lengkap
10	Aktivasi EFIN	Pada saat WP datang langsung ke KPP/KP2KP terdekat atau Tempat Tertentu di Luar Kantor sesuai dengan kewenangannya untuk mengajukan permohonan
11	Aktivasi Akun Pengusaha Kena Pajak	Paling lama 10 (sepuluh) hari kerja setelah tanggal pengukuhan PKP dalam hal permintaan aktivasi akun PKP disampaikan bersamaan dengan permohonan pengukuhan PKP atau tanggal permintaan aktivasi akun PKP diterima yang tercantum dalam BPE dalam hal permintaan aktivasi akun PKP disampaikan tidak bersamaan dengan permohonan pengukuhan PKP atau dikukuhkan PKP secara jabatan
12	Cetak Ulang Kode Aktivasi	Paling lama 3 (tiga) hari kerja sejak permohonan diterima secara lengkap
13	Permintaan Sertifikat Elektronik	Paling lama 1 (satu) hari kerja terhitung setelah permohonan diterima lengkap serta dilakukan pengujian verifikasi dan autentifikasi
14	Permintaan Nomor Seri Faktur Pajak	Paling lama 1 (satu) hari kerja terhitung setelah permohonan diterima secara lengkap
15	Permintaan Data Faktur Pajak Berbentuk Elektronik (E-Faktur)	Paling lama 1 (satu) hari kerja terhitung setelah permohonan diterima secara lengkap
16	Surat Kuasa Khusus	-
17	Pemberitahuan Penggunaan Norma Penghitungan	-
18	Pencabutan Pengukuhan PKP	Paling lama 6 (enam) bulan sejak tanggal permohonan Wajib Pajak diterima secara lengkap

19	Permohonan Perubahan Metode Pembukuan	Paling lama 14 (empat belas) hari sejak diterimanya surat permohonan dari Kantor Pelayanan Pajak, Kepala Kantor Wilayah DJP menerbitkan surat keputusan yang berupa menyetujui atau menolak
20	Permintaan Perubahan Tahun Buku Pertama	2 (dua) bulan terhitung setelah permohonan beserta dokumen lain untuk memenuhi persyaratan oleh Wajib Pajak
21	Pembayaran dan Penyetoran Pajak	Sesuai dengan Lampiran III Keputusan Direktur Jenderal Pajak Nomor KEP-160/PJ/2022 tentang Standar Pelayanan di Lingkungan Direktorat Jenderal Pajak
22	Pengangsuran Pembayaran PPh Pasal 29	Paling lama 7 (tujuh) hari kerja setelah tanggal diterima permohonan
23	Penundaan Pembayaran PPh Pasal 29	Paling lama 7 (tujuh) hari kerja setelah tanggal diterima permohonan
24	Pengurangan Angsuran PPh Pasal 25	Paling lama 1 (satu) bulan sejak permohonan dan lampiran diterima dengan lengkap
25	Angsuran PPh Pasal 25 Wajib Pajak Bank, Sewa Guna Usaha dengan Hak Opsi, Badan Usaha Milik Negara dan Badan Usaha Milik Daerah	Paling lama 5 (lima) hari kerja sejak surat permohonan dan dokumen yang dilampirkan dari Wajib Pajak diterima secara lengkap
26	Pemindahbukuan (PBK)	Paling lama 21 (dua puluh satu) hari sejak permohonan pemindahbukuan diterima secara lengkap
27	Pemindahbukuan (PBK) Saldo Deposit Mesin Teraan Meterai Digital	Paling lambat dalam jangka waktu 7 (tujuh) hari kerja sejak surat permohonan Wajib Pajak diterima lengkap
28	Permintaan Cap Lunas Bea Meterai	Paling lama 3 (tiga) hari kerja sejak permohonan diterima secara lengkap
29	Permohonan Izin Pembubuhan Sendiri Cap Pelunasan Selisih Bea Meterai	Paling lama 3 (tiga) hari kerja sejak permohonan diterima secara lengkap
30	Pengembalian Kelebihan Pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan	Paling lama 12 (dua belas) bulan sejak tanggal diterimanya surat permohonan pengembalian Wajib Pajak

31	Pengembalian Kelebihan Pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan karena yang Mengakibatkan Lebih Bayar PBB Diterbitkannya Keputusan atau Putusan	Paling lama 5 (lima) hari kerja sejak diterbitkannya keputusan, atau dalam hal putusan banding dan Peninjauan Kembali sejak diterima oleh unit DJP yang berwenang menangani
32	Pengembalian Pendahuluan bagi Wajib Pajak dengan Kriteria Tertentu (Pasal 17C UU KUP)	
	a. PPh	Paling lama 3 (tiga) bulan sejak permohonan diterima secara lengkap
	b. PPN	Paling lama 1 (satu) bulan sejak permohonan diterima secara lengkap
33	Restitusi dengan Pengembalian Pendahuluan bagi WP dengan Persyaratan tertentu (Pasal 17D UU KUP)	
	a. PPh Orang Pribadi	Paling lama 15 (lima belas) hari kerja sejak permohonan diterima secara lengkap
	b. PPh Badan	Paling lama 1 (satu) bulan sejak permohonan diterima secara lengkap
	c. PPN	Paling lama 1 (satu) bulan sejak permohonan diterima secara lengkap
34	Restitusi dengan Pengembalian Pendahuluan bagi PKP Berisiko Rendah (Pasal 9 ayat (4C) UU PPN	Paling lama 1 (satu) bulan sejak saat diterimanya permohonan pengembalian kelebihan pajak
35	Pengembalian atas Keputusan/Putusan Keberatan/Banding/PK Pasal 36/Pembetulan Pasal 16	Paling lama 5 (lima) hari kerja sejak diterbitkannya keputusan, atau dalam hal putusan banding dan Peninjauan Kembali sejak diterima oleh unit DJP yang berwenang menangani
36	Pengembalian Kelebihan Pembayaran Pajak yang Seharusnya Tidak Terutang Atas Pembayaran Pajak Oleh Pihak Pembayar	Paling lama 3 (tiga) bulan sejak permohonan diterima secara lengkap
37	Pengembalian Kelebihan Pembayaran Pajak yang Seharusnya Tidak Terutang Atas Pembayaran Pajak Dalam Rangka Impor	Paling lama 3 (tiga) bulan sejak permohonan diterima secara lengkap

38	Pengembalian Kelebihan Pembayaran Pajak yang Seharusnya Tidak Terutang Atas Kesalahan Pemotongan atau Pemungutan PPh, PPN, atau PPnBM	Paling lama 3 (tiga) bulan sejak permohonan diterima secara lengkap
39	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	Paling lama 3 (tiga) bulan sejak permohonan diterima secara lengkap
40	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	Paling lama 3 (tiga) bulan sejak permohonan diterima secara lengkap
41	Pengembalian Kelebihan Pembayaran Pajak yang Seharusnya Tidak Terutang Atas Kesalahan Pemotongan atau Pemungutan Pajak terhadap Orang Pribadi atau Badan yang Tidak Diwajibkan Memiliki NPWP	Paling lama 3 (tiga) bulan sejak permohonan diterima secara lengkap
42	Pemberian Imbalan Bunga	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)
43	Pemberitahuan Perpanjangan Jangka Waktu Penyampaian SPT Tahunan	Paling lama 7 (tujuh) hari kerja sejak Pemberitahuan Perpanjangan SPT Tahunan diterima lengkap
44	Permintaan Salinan SPT	Paling lambat 3 (tiga) hari sejak surat permohonan izin diterima lengkap
45	Izin Pembubuhan Tanda Bea Meterai Lunas dengan Mesin Teraan Meterai Digital	Paling lambat 7 (tujuh) hari sejak surat permohonan izin diterima lengkap

46	Pembetulan Izin Pembubuhan Tanda Bea Meterai Lunas dengan Mesin Teraan Meterai Digital Berdasarkan Permohonan Wajib Pajak	Paling lambat 10 (sepuluh) hari kerja sejak Surat Permohonan Wajib Pajak diterima secara lengkap oleh Kantor Pelayanan Pajak
47	Pencabutan Izin Pembubuhan Tanda Bea Meterai Lunas dengan Mesin Teraan Meterai Digital Berdasarkan Permohonan Wajib Pajak	Paling lambat 10 (sepuluh) hari kerja sejak Surat Permohonan Wajib Pajak diterima secara lengkap oleh Kantor Pelayanan Pajak
48	Izin sebagai pelaksana Pembubuhan Tanda Bea Meterai Lunas Dengan Sistem Komputerisasi	Paling lambat 7 (tujuh) hari kerja sejak Surat Permohonan izin diterima lengkap
49	Izin Pembubuhan Tanda Bea Meterai Lunas dengan Teknologi Percetakan	Paling lambat 7 (tujuh) hari kerja sejak Surat Permohonan izin diterima lengkap
50	Izin sebagai pelaksana Pembubuhan Tanda Bea Meterai Lunas Dengan Teknologi Percetakan	Paling lambat 7 (tujuh) hari kerja sejak Surat Permohonan izin diterima lengkap
51	Penetapan Wajib Pajak Dengan Kriteria Tertentu	Paling lambat 1 (satu) bulan setelah tanggal permohonan diterima
52	Penetapan Pengusaha Kena Pajak Berisiko Rendah (perusahaan yang sahamnya diperdagangkan di bursa efek di Indonesia)	Paling lambat 15 (lima belas) hari kerja setelah tanggal permohonan diterima secara lengkap
53	Penetapan Atas Saat Mulainya Penyusutan Harta Berwujud yang Dapat Dilakukan Pada Bulan Digunakan atau Bulan Mulai Menghasilkan	Paling lambat 1 (satu) bulan sejak tanggal permohonan tertulis dan lampirannya diterima secara lengkap

54	Surat Keterangan Fiskal	Apabila permohonan disampaikan melalui laman Direktorat Jenderal Pajak, SKF/Surat Penolakan SKF secara otomatis diterbitkan oleh sistem segera setelah permohonan disampaikan dan apabila permohonan disampaikan secara langsung ke KPP/KP2KP, SKF/Surat Penolakan SKF diterbitkan paling lama 3 (tiga) hari kerja setelah permohonan Wajib Pajak diterima secara lengkap
55	Surat Keterangan Pemenuhan Kewajiban Perpajakan Bakal Calon Kepala Daerah	Paling lama 1 (satu) hari kerja setelah permohonan diterima oleh KPP
56	Permohonan SKB PPh Pasal 21/Pasal 22 selain Impor, Pasal 22 Impor/Pasal 23	Paling lama 5 (lima) hari sejak Pemberitahuan permohonan diterima lengkap
57	SKB PPh pasal 22 atas Impor Emas Batangan dari Wajib Pajak yang Bergerak dalam Bidang Industri Perhiasan Emas Untuk Tujuan Ekspor	Paling lama 1 (satu) bulan sejak permohonan Wajib Pajak diterima lengkap
58	Permohonan SKB Pemotongan Pajak Penghasilan atas Bunga Deposito dan Tabungan Serta Diskonto Sertifikat Bank Indonesia yang Diterima atau Diperoleh Dana Pensiun yang Pendiriannya telah Disahkan oleh Menteri Keuangan	Paling lama 3 (tiga) hari kerja sejak permohonan diterima
59	Surat Keterangan Bebas PPh atas Penghasilakn dari Pengalihan Hak atas Tanah dan atau Bangunan	Dalam jangka waktu 3 (tiga) hari kerja setelah permohonan diterima secara lengkap
60	Surat Keterangan Bebas PPh atas Penghasilakn dari Pengalihan Hak atas Tanah dan atau Bangunan Bagi Wajib pajak yang Usaha Pokoknya Melakukan Pengalihan Hak atas Tanah dan atau Bangunan	Paling lama 10 (sepuluh) hari kerja sejak permohonan Wajib Pajak diterima secara lengkap

61	Surat Keterangan Bebas PPN atas Impor dan/atau Penyerahan Barang Kena Pajak Tertentu dan/atau Penyerahan Jasa Kena Pajak Tertentu	Keputusan diberikan dalam jangka waktu 5 (lima) hari kerja setelah surat permohonan diterima secara lengkap
62	Surat Keterangan Bebas PPnBM atas Impor atau Penyerahan Kendaraan Ambulan, Kendaraan Jenazah, Kendaraan Pemadam Kebakaran, Kendaraan Tahanan, dan Kendaraan Angkutan Umum	Paling lama 10 (sepuluh) hari kerja setelah surat permohonan diterima secara lengkap
63	Surat Keterangan Bebas PPnBM atas Impor atau Penyerahan Kendaraan Protokoler Kenegaraan, Kendaraan Dinas atau Kendaraan Patroli TNI/Polri	Paling lama 10 (sepuluh) hari kerja setelah surat permohonan diterima secara lengkap
64	Surat Keterangan Domisili SPDN	Paling lama 5 (lima) hari kerja setelah surat permohonan diterima secara lengkap
65	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	Paling lama 3 (tiga) hari kerja sejak tanggal permohonan penelitian diterima lengkap
66	Kesepakatan Harga Transfer (Advance Pricing Agreement)	Sesuai dengan Lampiran III Keputusan Direktur Jenderal Pajak Nomor KEP-160/PJ/2022 tentang Standar Pelayanan di Lingkungan Direktorat Jenderal Pajak
67	Permintaan keterangan Wajib Pajak Dalam Rangka Pengajuan Keberatan	Sesuai dengan Lampiran III Keputusan Direktur Jenderal Pajak Nomor KEP-160/PJ/2022 tentang Standar Pelayanan di Lingkungan Direktorat Jenderal Pajak
68	Keberatan	Paling lama 12 (dua belas) bulan sejak tanggal Surat Keberatan diterima Direktur Jenderal Pajak dalam jangka waktu harus memberikan keputusan atas keberatan yang diajukan
69	Pencabutan Keberatan	Paling lama 5 (lima) hari kerja sejak tanggal diterimanya surat permohonan pencabutan keberatan

70	Permintaan Keterangan Wajib Pajak Dalam Rangka Banding	Paling lama 15 (lima belas) hari kerja setelah tanggal penerimaan permintaan keterangan dan/atau dengan mempertimbangkan batas waktu pengajuan banding Wajib Pajak, kepala unit pelaksana peneliti keberatan atas nama Direktur Jenderal Pajak memberikan tanggapan
71	Permohonan Pembetulan Surat Tagihan Pajak/Surat Ketetapan Pajak/Surat Keputusan Pajak (Pasal 16 UU KUP)	Pengembalian Permohonan Pembetulan paling lama 5 hari kerja setelah tanggal diterimanya surat permohonan di KPP terdaftar. Direktur Jenderal Pajak harus menerbitkan Surat Keputusan Pembetulan dalam jangka waktu paling lama 6 (enam) bulan sejak tanggal surat permohonan pembetulan diterima
72	Pengurangan atau Penghapusan Sanksi Administrasi (Pasal 36 Ayat 1a UU KUP)	Paling lama 6 (enam) bulan sejak tanggal surat permohonan diterima
73	Pengurangan atau Pembatalan Surat Ketetapan Pajak yang Tidak Benar (Pasal 36 Ayat 1b UU KUP)	Paling lama 6 (enam) bulan sejak tanggal surat permohonan diterima
74	Pengurangan atau Pembatalan Surat Tagihan Pajak yang Tidak Benar (Pasal 36 Ayat 1c UU KUP)	Paling lama 6 (enam) bulan sejak tanggal surat permohonan diterima
75	Pembatalan Surat Ketetapan Pajak dari Hasil Pemeriksaan (Pasal 36 Ayat 1d UU KUP)	Paling lama 6 (enam) bulan sejak tanggal surat permohonan diterima
76	Pencabutan Permohonan Pasal 36 UU KUP	Wajib Pajak dapat melakukan pencabutan permohonan Pasal 36 UU KUP sebelum diterbitkan surat keputusan
77	Pengurangan Denda Administrasi PBB (Pasal 20 UU PBB)	Paling lama 6 (enam) bulan terhitung sejak tanggal surat permintaan pengurangan denda administrasi PBB diterima
78	Pengurangan Surat Pemberitahuan Pajak Terutang atau Surat Ketetapan Pajak PBB yang Tidak Benar	Paling lama 6 (enam) bulan terhitung sejak tanggal surat permintaan pengurangan SPPT atau SKP PBB yang tidak benar diterima

79	Pembatalan Surat Pemberitahuan Pajak Terutang, Surat Ketetapan Pajak PBB, atau Surat Tagihan Pajak PBB yang Tidak Benar	Paling lama 6 (enam) bulan terhitung sejak tanggal surat permintaan pembatalan SPPT, SKP PBB, atau STP PBB yang tidak benar diterima
80	Pengurangan Pajak Bumi dan Bangunan	Paling lama 4 (empat) bulan terhitung sejak tanggal surat permohonan Pengurangan PBB
81	Pengangsuran Pembayaran Pajak	Paling lama 7 (tujuh) hari kerja setelah tanggal diterima permohonan
82	Penundaan Pembayaran Pajak	Paling lama 7 (tujuh) hari kerja setelah tanggal diterima permohonan
83	Pengaduan Pelayanan Perpajakan	30 Hari Kerja
84	Standar Pelayanan Inovasi LifTax-903 (Layanan dan Informasi Perpajakan KPP Pratama Denpasar Timur)	1 Hari Kerja
85	Standar Pelayanan Inovasi Erlangga (Elektronik Survey Pelanggan)	1 Hari Kerja
86	Standar Pelayanan Inovasi Legong (Layout On Going)	-
87	Standar Pelayanan Inovasi Melukat (Memutar Lagu Gus Teja)	-
88	Standar Pelayanan Inovasi Sidakarya (Aplikasi Data dan Berkas Pelayanan)	-

89	Standar Pelayanan Inovasi Otonan (Monitoring Pelayanan)	-
90	Standar Pelayanan Batu Karu (Bantu Wajib Pajak Baru)	-

*Persyaratan Pelayanan, Sistem Mekanisme dan Prosedur, Produk Pelayanan mengikuti KEP-160/PJ/2022