KEMENTERIAN KEUANGAN REPUBLIK INDONESIA
DIREKTORAT JENDERAL PAJAK
KANTOR WILAYAH DJP JAWA TIMUR III
KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA KEDIRI

KEPUTUSAN KEPALA KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA KEDIRI
NOMOR KEP-95/KPP.1202/2024

TENTANG

PERUBAHAN KEDUA ATAS KEPUTUSAN KEPALA KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA KEDIRI NOMOR KEP-57/KPP.1202/2024 TENTANG PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PADA KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA KEDIRI

KEPALA KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA KEDIRI,

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, setiap penyelenggara Pelayanan Publik wajib menetapkan Standar Pelayanan;
b. bahwa untuk memberikan acuan dalam penilaian ukuran kinerja dan kualitas penyelenggaraan pelayanan dimaksud huruf a, perlu membentuk Standar Pelayanan pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kediri;
c. bahwa dalam penyusunan Standar Pelayanan membutuhkan keterlibatan masyarakat dan pihak terkait selaku Pengguna Layanan;
d. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, huruf b, dan huruf c, perlu menetapkan Keputusan Kepala Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kediri tentang Perubahan Kedua atas Keputusan Kepala Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kediri Nomor KEP-57/KPP.1202/2024 tentang Penetapan Standar

Pelayanan Pada Kantor pelayanan Pajak Pratama Kediri;

Mengingat : 1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indoneia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara RI 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 Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 36 Tahun 2012 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan dan Penetapan Standar Pelayanan;
4. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 118/PMK.01/2021 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Keuangan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 1031);
5. 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);
6. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 46/PMK.01/2021 tentang Pedoman Standar Pelayanan di Lingkungan Kementerian Keuangan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 509);
7. Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-27/PJ/2016 tentang Standar Pelayanan di Tempat Pelayanan Terpadu Kantor Pelayanan Pajak;

8. Keputusan Direktur Jenderal Pajak Nomor KEP-160/PJ/2022 tentang Standar Pelayanan di Lingkungan Direktorat Jenderal Pajak.

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA KEDIRI TENTANG PERUBAHAN KEDUA ATAS KEPUTUSAN KEPALA KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA KEDIRI NOMOR KEP-57/KPP.1202/2024 TENTANG PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PADA KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA KEDIRI.

KESATU : Mengubah konsiderans atau pertimbangan yang menjadi dasar penetapan keputusan yang semula:

"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, setiap penyelenggara Pelayanan Publik wajib menetapkan Standar Pelayanan;

b. bahwa untuk memberikan acuan dalam penilaian ukuran kinerja dan kualitas penyelenggaraan pelayanan dimaksud huruf a, perlu membentuk Standar Pelayanan pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kediri;

c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Keputusan Kepala Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kediri tentang Standar Pelayanan Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kediri;"

menjadi :

"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, setiap penyelenggara Pelayanan Publik wajib menetapkan Standar Pelayanan;

b. bahwa untuk memberikan acuan dalam penilaian ukuran kinerja dan kualitas penyelenggaraan pelayanan dimaksud huruf a, perlu membentuk Standar Pelayanan pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kediri;

c. bahwa dalam penyusunan Standar Pelayanan membutuhkan keterlibatan masyarakat dan pihak terkait selaku Pengguna Layanan;

d. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, huruf b, dan huruf c, perlu menetapkan Keputusan Kepala Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kediri tentang Perubahan Kedua atas Keputusan Kepala Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kediri Nomor KEP-57/KPP.1202/2024 tentang Penetapan Standar Pelayanan Pada Kantor pelayanan Pajak Pratama Kediri;"

KEDUA : Keputusan Kepala Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kediri ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan dengan ketentuan bahwa apabila terdapat kekeliruan dalam keputusan ini akan diubah sebagaimana mestinya.

Keputusan Kepala Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kediri ini disampaikan kepada:

1. Direktur Penyuluhan, Pelayanan, dan Hubungan Masyarakat
2. Kepala Kantor Wilayah DJP Jawa Timur III

Ditetapkan di Kediri
pada tanggal 2 September 2024

KEPALA KANTOR PELAYANAN PAJAK
PRATAMA KEDIRI,

Ditandatangani secara elektronik

MULYANTO BUDI SANTOSA

LAMPIRAN

KEPUTUSAN KEPALA KPP PRATAMA KEDIRI

NOMOR KEP-95/KPP.1202/2024 TENTANG PERUBAHAN KEDUA ATAS KEPUTUSAN KEPALA KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA KEDIRI NOMOR KEP-57/KPP.1202/2024 TENTANG PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PADA KPP PRATAMA KEDIRI

STANDAR PELAYANAN

KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA KEDIRI

Standar Pelayanan pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kediri meliputi 44 (empat puluh empat) jenis pelayanan:

No.	Jenis Layanan
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 fektif;
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	Pembayaran dan Penyetoran Pajak;
16	Pengurangan Angsuran PPh Pasal 25;
17	Pemindahbukuan (Pbk);
18	Pemindahbukuan Secara Elektronik (e-Pbk);
19	Pengembalian Pendahuluan bagi Wajib Pajak dengan Kriteria Tertentu (Pasal 17C UU KUP);
20	Restitusi dengan Pengembalian Pendahuluan bagi WP dengan Persyaratan tertentu (Pasal 17D KUP);
21	Restitusi dengan Pengembalian Pendahuluan bagi PKP Berisiko Rendah (Pasal 9 ayat (4c) UU PPN;
22	Pengembalian atas Keputusan/Putusan Keberatan/Banding/PK Pasal 36/Pembetulan Pasal 16;
23	Pengembalian Kelebihan Pembayaran Pajak yang Seharusnya Tidak Terutang Atas Pembayaran Pajak Oleh Pihak Pembayar;
24	Pengembalian Kelebihan Pembayaran Pajak yang Seharusnya Tidak Terutang Atas Kesalahan Pemotongan atau Pemungutan PPh, PPN, atau PPnBM;
25	Pengembalian Kelebihan Pembayaran Pajak yang Seharusnya Tidak Terutang Atas Kesalahan Pemotongan atau Pemungutan Pajak terhadap Orang Pribadi atau Badan yang Tidak Diwajibkan Memiliki NPWP;

26	Pemberitahuan Perpanjangan Jangka Waktu Penyampaian SPT Tahunan;
27	Izin Pembubuhan Tanda Bea Meterai Lunas Dengan Sistem Komputerisasi;
28	Permohonan SKB PPh Pasal 21/Pasal 22 selain impor, Pasal 22 Impor/PPh Pasal 23;
29	Surat Keterangan Bebas PPh atas Penghasilan dari Pengalihan Hak atas Tanah dan atau Bangunan;
30	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;
31	Permintaan keterangan Wajib Pajak Dalam Rangka Pengajuan Keberatan;
32	Keberatan;
33	Pencabutan Keberatan;
34	Permintaan Keterangan Wajib Pajak Dalam Rangka Banding;
35	Permohonon Pembetulan Surat Tagihan Pajak/Surat Ketetapan Pajak/Surat Keputusan Pajak (Pasal 16 UU KUP);
36	Pengurangan atau Penghapusan Sanksi Administrasi (Pasal 36 Ayat l a UU KUP);
37	Pengurangan atau Pembatalan Surat Ketetapan Pajak yang Tidak Benar (Pasal 36 Ayat 1 b UU KUP);
38	Pengurangan atau Pembatalan Surat Tagihan Pajak yang Tidak Benar (Pasal 36 Ayat l c UU KUP);
39	Pembatalan Surat Ketetapan Pajak dari Hasil Pemeriksaan (Pasal 36 Ayat ld UU KUP);
40	Pencabutan Permohonan Pasal 36 UU KUP;
41	Pengangsuran Pembayaran Pajak;
42	Penundaan Pembayaran Pajak;
43	Perpanjangan Jangka Waktu Pelunasan Pajak; dan
44	Pengaduan Pelayanan Perpajakan.

Adapun standar pelayanan atas pelayanan pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Kediri adalah sebagai berikut

1. PENDAFTARAN NPWP

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

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan Pelayanan	Permohonan pendaftaran untuk Wajib Pajak Badan dilampiri dengan dokumen persyaratan sebagai berikut: 1. Wajib Pajak Badan berorientasi ada profit *(profit oriented)* maupun tidak berorientasi pada profit *(non profit oriented):* a. fotokopi dokumen pendirian badan usaha, berupa: 1) akta pendirian atau dokumen pendirian dan perubahannya, bagi Wajib Pajak Badan dalam negeri; atau 2) surat keterangan penunjukan dari kantor pusat, bagi bentuk usaha tetap atau kantor perwakilan perusahaan asing; b. dokumen yang menunjukkan identitas diri seluruh pengurus Badan, meliputi: 1) WNI: fotokopi Kartu NPWP; dan 2) WNA: fotokopi paspor; dan fotokopi Kartu NPWP, dalam hal WNA telah terdaftar sebagai Wajib Pajak; 2. Wajib Pajak Badan berbentuk Kerja Sama Operasi *(Joint Operation):* a. fotokopi perjanjian kerjasama atau akta pendirian sebagai bentuk Kerja Sama Operasi *(Joint Operation);* b. fotokopi Kartu NPWP masing-masing anggota bentuk Kerja Sama Operasi *(Joint Operation)* yang diwajibkan untuk memiliki NPWP; c. dokumen yang menunjukkan identitas diri pengurus bentuk Kerja Sama Operasi *(Joint Operation)* dan salah satu pengurus dari masing-masing perusahaan anggota bentuk Kerja Sama Operasi *(Joint Operation),* meliputi: 1) WNI: fotokopi Kartu NPWP; dan 2) WNA: fotokopi paspor; dan fotokopi Kartu NPWP, dalam hal WNA telah terdaftar sebagai Wajib Pajak; 3. Cabang Wajib Pajak Badan: a. fotokopi Kartu NPWP pusat; b. dokumen yang menunjukkan identitas diri pimpman cabang atau penanggung jawab cabang, meliputi: 1) WNI: fotokopi Kartu NPWP; dan

2) WNA: fotokopi paspor; dan fotokopi Kartu NPWP, dalam hal WNA telah terdaftar sebagai Wajib Pajak.

Permohonan pendaftaran untuk Wajib Pajak orang pribadi dilampiri dengan dokumen persyaratan sebagai berikut:

1. untuk Wajib Pajak orang pribadi baik yang melakukan kegiatan usaha atau pekerjaan bebas maupun yang tidak melakukan kegiatan usaha atau pekerjaan bebas, berupa:
   a. bagi Warga Negara Indonesia, yaitu fotokopi KTP; atau
   b. bagi Warga Negara Asing, yaitu:
      1) fotokopi paspor; dan
      2) fotokopi Kartu Izin Tinggal Sementara (KITAS) atau Kartu Izin Tinggal Tetap (KITAP);
2. untuk Wajib Pajak orang pribadi wanita kawin yang dikenai pajak secara terpisah karena hidup terpisah berdasarkan keputusan hakim, berupa fotokopi KTP;
3. untuk Wajib Pajak wanita kawin yang dikenai pajak secara terpisah karena menghendaki secara tertulis berdasarkan perjanjian pemisahan penghasilan dan harta atau memilih melaksanakan hak dan memenuhi kewajiban perpajakannya terpisah dari suaminya, berupa:
   a. fotokopi KTP;
   b. fotokopi Kartu NPWP suami, dalam hal suami merupakan Warga Negara Indonesia, atau fotokopi paspor, dalam hal suami merupakan subjek pajak luar negeri;
   c. fotokopi kartu keluarga, akta perkawinan, atau dokumen sejenisnya; dan
   d. fotokopi surat perjanjian pemisahan penghasilan dan harta, atau surat pernyataan menghendaki melaksanakan hak dan memenuhi kewajiban perpajakan terpisah dari hak dan kewajiban perpajakan suami;
4. untuk Wajib Pajak orang pribadi yang belum memenuhi persyaratan subjektif atau objektif sesuai dengan ketentuan peraturan perundang• undangan di bidang perpajakan, selain:
   a. wanita kawin yang:
      1) melakukan perjanjian pemisahan penghasilan dan harta secara tertulis;
      2) memilih melaksanakan hak dan memenuhi kewajiban perpajakan terpisah dari

suammya meskipun tidak terdapat keputusan hakim atau tidak terdapat perjanjian pemisahan penghasilan; atau

3) menghendaki pelaksanaan hak dan pemenuhan kewajiban perpajakan digabung dengan pelaksanaan hak dan pemenuhan kewajiban perpajakan suami; atau

b. anak yang belum dewasa yaitu anak yang belum berumur 18 (delapan belas) tahun dan belum pernah menikah, namun berkeinginan mendaftarkan dirinya untuk memperoleh NPWP, berupa fotokopi KTP;

5. untuk Wajib Pajak Orang Pribadi Pengusaha Tertentu atau orang pribadi yang melakukan usaha atau pekerjaan bebas selain di tempat tinggalnya, berupa fotokopi Kartu NPWP orang pribadi.

2. Sistem, mekanisme, dan prosedur

Pihak Yang Mengajukan Permohonan:

1. Wajib Pajak Orang Pribadi;
2. Wakil atau kuasa Wajib Pajak Badan. Dalam hal Pelaku Usaha Badan mengajukan secara elektronik, permohonan diajukan oleh Pelaku Usaha Badan dengan status pusat melalui Notaris yang membuat akta pendirian Badan tersebut dan telah diberikan hak akses pada SABH.

Cara Pengajuan:

Wajib Pajak mengajukan permohonan secara:

1. elektronik disampaikan melalui saluran tertentu yang ditetapkan oleh Direktur Jenderal Pajak (https: *I*/ereg.pajak.go.id)
2. tertulis disampaikan:
   a. secara langsung;
   b. melalui pos dengan bukti pengiriman surat; atau
   c. melalui perusahaan jasa ekspedisi atau jasa kurir dengan bukti pengiriman surat dan disampaikan ke KPP atau KP2KP yang wilayah kerjanya meliputi ternpat tinggal Wajib Pajak, ternpat kedudukan Wajib Pajak, atau tempat kegiatan usaha Wajib Pajak atau disampaikan ke tempat pendaftaran tertentu sebagai tempat pendaftaran Wajib Pajak.
3. Pelaku usaha dapat melakukan pendaftaran secara elektronik untuk mendapatkan NPWP melalui

a. SABH yang terintegrasi dengan sistem informasi DJP untuk Wajib Pajak Badan; atau
b. OSS yang terintegrasi dengan sistem informasi DJP.

** Pelaku Usaha/Notaris harus menyampaikan kelengkapan dokumen yang dipersyaratkan ke KPP tempat Pelaku Usaha terdaftar paling lambat 30 (tiga puluh) hari kalender setelah tanggal terdaftar.

Syarat/Kriteria Pengajuan Permohonan:

1. Wajib Pajak yang telah memenuhi:
   a. persyaratan subjektif, yaitu persyaratan yang sesuai dengan ketentuan mengenai subjek pajak dalam Undang-Undang PPh; dan
   b. persyaratan objektif, yaitu persyaratan bagi subjek pajak yang menerima atau memperoleh penghasilan atau diwajibkan untuk melakukan pemotongan/ pemungutan sesuai dengan ketentuan Undang-Undang PPh.
2. Pendaftaran dilakukan di KPP atau KP2KP yang wilayah kerjanya meliputi :
   a. tempat tinggal Wajib Pajak;
   b. tempat kedudukan Wajib Pajak; atau
   c. tempat kegiatan usaha Wajib Pajak.
3. Direktur Jenderal Pajak berwenang untuk menetapkan:
   a. tempat tinggal orang pribadi, tempat kedudukan Badan, atau tempat kegiatan usaha, dalam hal Wajib Pajak memiliki lebih dari satu tempat tinggal, tempat kedudukan, atau tempat kegiatan usaha;
   b. tempat terdaftar bagi Wajib Pajak dengan kriteria tertentu pada KPP tertentu; dan
   c. tempat pendaftaran tertentu sebagai tempat pendaftaran Wajib Pajak.

Contoh Formulir dan Lampiran Yang Digunakan:
Formulir Pendaftaran NPWP.

3.	Jangka waktu penyelesaian	Paling lama 1 (satu) hari kerja terhitung setelah permohonan diterima secara lengkap.
4.	Biaya/ tarif	Tidak ada biaya/ tarif.
5.	Produk pelayanan	1. Kartu NPWP; 2. Surat Keterangan Terdaftar.
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	Segala jenis pengaduan layanan dapat disampaikan melalui saluran resmi pengaduan: 1. Telepon: (021) 134; 1500200

2. Faksimile: (021) 5251245
3. Email: 2engaduan.itjen(dkemenkeu.go.id; 2engaduan@l2ajak. go.id
4. Twitter: @kring_pajak
5. Website: www.lapor.go.id; www. wise. kemenkeu. go.id; www.l2engaduan.l2ajak.go.id
6. Chat pajak: www.pajak.go.id
7. Surat atau datang langsung ke Direktorat Penyuluhan, Pelayanan dan Hubungan Masyarakat atau unit kerja lainnya.

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

No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar hukum	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; 2. Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-23/PJ /2016 tentang Layanan Pajak Di Luar Kantor di Lingkungan Direktorat Jenderal Pajak; 3. Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-04 / PJ / 2020 ten tang Petunjuk Teknis Pelaksanaan Administrasi NPWP, Sertifikat Elektronik, dan Pengukuhan PKP.
2.	Sarana, prasarana dan/ atau fasilit as	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.	Pengawasan internal	1. Dilakukan secara berjenjang hingga di tingkat pengawasan jabatan Pimpinan Tinggi Madya terkait;

		2. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah dan pengawasan fungsional oleh inspektorat; 3. Dilakukan secara berkelanjutan.
5.	Jumlah pelaksana	Jumlah pelaksana pelayanan minimal terdiri dari: 1. 1 (satu) Koordinator Harian; 2. 1 (satu) Petugas *Help Desk;* 3. 1 (satu) Petugas Loket TPT; 4. 1 (satu) Petugas *Back Office.*
6.	Jaminan pelayanan	1. Pelayanan diberikan dengan berpedoman pada SOP dan/atau ketentuan yang berlaku; 2. Maklumat Pelayanan yang berisi komitmen dipublikasikan untuk memberikan pelayanan sesuai ketentuan; 3. Standar pelayanan dipastikan untuk diterapkan dengan baik.
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Data Wajib Pajak dijamin kerahasiaannya sesuai peraturan 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 kantor.
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Evaluasi pemberian pelayanan dilakukan secara rutin melalui survei kepuasan pelayanan minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun. 2. Evaluasi kinerja pelaksana dilakukan secara rutin melalui Kontrak Kinerja dan Dialog Kinerja Individu.

2. PENGHAPUSAN NPWP

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

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan pelayanan	1. Surat keterangan kematian atau dokumen sejenis dari instansi yang berwenang dan surat pernyataan dari wakil Wajib Pajak yang menyatakan bahwa Wajib Pajak tidak meninggalkan wansan, untuk Wajib Pajak orang pribadi yang meninggal dunia dan tidak meninggalkan warisan; 2. dokumen yang menyatakan bahwa Wajib Pajak telah meninggalkan Indonesia untuk selama• lamanya, untuk Wajib Pajak orang pribadi yang meninggalkan Indonesia selama-lamanya; 3. dokumen yang menyatakan penghasilan netonya tidak melebihi PTKP, untuk Wajib Pajak orang pribadi yang berstatus sebagai pengurus, komisaris, pemegang saham atau pemilik, dan pegawai yang telah diberikan NPWP dan penghasilan netonya tidak melebihi PTKP; 4. fotokopi buku nikah atau dokumen sejenis dan surat pernyataan tidak membuat perjanjian pemisahan harta dan penghasilan atau surat pernyataan tidak mgm melaksanakan hak dan memenuhi kewajiban perpajakannya terpisah dari suami, untuk wanita kawin yang sebelumnya telah memiliki NPWP yang terpisah dari suaminya; 5. dokumen berupa kartu keluarga, untuk anak yang belum berumur 18 (delapan belas) tahun dan belum pernah menikah, namun telah memiliki NPWP; 6. dokumen berupa surat pernyataan dari wakil Wajib Pajak yang menyatakan bahwa wansan sudah terbagi dengan menyebutkan ahli wans, untuk Wajib Pajak Warisan Belum Terbagi dalam hal warisan telah selesai dibagi; 7. dokumen berupa surat pernyataan di atas meterai dari salah satu pengurus Wajib Pajak pusat yang menyatakan bahwa Wajib Pajak cabang tidak melakukan kegiatan usaha lagi atau ditutup, atau tempat kegiatan usahanya pindah ke wilayah kerja KPP lain, untuk Wajib Pajak cabang yang tidak melakukan kegiatan usaha lagi atau ditutup, atau tempat kegiatan usahanya pindah ke wilayah kerja KPP lain; 8. dokumen berupa fotokopi akta pembubaran Badan atau dokumen sejenis yang telah disahkan oleh instansi berwenang sesuai dengan ketentuan

peraturan perundang-undangan, untuk Wajib Pajak Badan yang dilikuidasi atau dibubarkan;

9. dokumen berupa fotokopi dokumen penghentian kegiatan usaha di Indonesia, untuk Wajib Pajak bentuk usaha tetap yang telah menghentikan kegiatan usahanya di Indonesia;
10. dokumen berupa laporan keuangan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang mengatur mengenai pelaksanaan likuidasi entitas akuntansi dan akuntansi pelaporan pada kementerian negara/lembaga, untuk untuk Instansi Pemerintah yang dilikuidasi; atau
11. surat pemyataan mengenai kepemilikan NPWP lebih dari satu dan fotokopi semua kartu NPWP yang dimiliki, untuk Wajib Pajak yang memiliki lebih dari satu NPWP.

2. Sistem, mekanisme, dan prosedur

Layanan ini diberikan kepada Wajib Pajak yang sudah tidak memenuhi persyaratan subjektif dan/ atau objektif sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan di bidang perpajakan berdasarkan permohonan atau secara jabatan.

Pihak Yang Mengajukan Permohonan:

1. Wajib Pajak yang bersangkutan;
2. Wakil atau kuasa Wajib Pajak Badan Yang dapat mengajukan permohonan penghapusan NPWP:
   a. Wajib Pajak orang pribadi yang telah meninggal dunia dan tidak meninggalkan warisan;
   b. Wajib Pajak orang pribadi yang telah meninggalkan Indonesia untuk selama-lamanya;
   c. Wajib Pajak orang pribadi yang berstatus sebagai pengurus, komisaris, pemegang saham atau pemilik, dan pegawai yang telah diberikan NPWP dan penghasilan netonya tidak mele bihi PTKP;
   d. wanitayang sebelumnya telah memiliki NPWP dan menikah tanpa membuat perjanjian pemisahan harta dan penghasilan serta tidak mgm melaksanakan hak dan memenuhi kewajiban perpajakannya terpisah dari suaminya;
   e. wanita kawin yang memiliki NPWP berbeda dengan NPWP suami dan pelaksanaan hak dan pemenuhan kewajiban perpajakannya digabungkan dengan pelaksanaan hak dan pemenuhan kewajiban perpajakan suami;

f. anak yang belum berumur 18 (delapan belas) tahun dan belum pernah menikah, yang telah memiliki NPWP;
g. Wajib Pajak Warisan Belum Terbagi dalam hal warisan telah selesai dibagi;
h. Wajib Pajak cabang yang tidak melakukan kegiatan usaha lagi atau ditutup, atau tempat kegiatan usahanya pindah ke wilayah kerja KPP lain;
1. Wajib Pajak Badan dilikuidasi atau dibubarkan karena penghentian atau penggabungan usaha;
J. Wajib Pajak bentuk usaha tetap yang telah menghentikan kegiatan usahanya di Indonesia;
k. Instansi Pemerintah yang sudah tidak memenuhi persyaratan sebagai pemotong dan/atau pemungut pajak sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan di bidang perpajakan, yang dilikuidasi karena mengalami kondisi: tidak lagi beroperasi sebagai Instansi Pemerintah, pembubaran Instansi Pemerintah yang disebabkan karena penggabungan Instansi Pemerintah, tidak mendapat alokasi anggaran pada tahun anggaran berikutnya, atau tidak lagi beroperasi yang diakibatkan oleh sebab lain;
l. Wajib Pajak yang memiliki lebih dari 1 (satu) NPWP, tidak termasuk NPWP Cabang; dan/atau
m. Wajib Pajak yang memiliki NPWP Cabang, yang secara nyata tidak lagi mempunyai suatu hak dan/atau memperoleh manfaat atas bumi dan/atau memiliki, menguasai, dan/atau memperoleh manfaat atas bangunan berkenaan dengan objek pajak PBB.

Cara Pengajuan:
Wajib Pajak menyampaikan permohonan penghapusan NPWP secara tertulis dilakukan:
1. secara langsung ke KPP tempat Wajib Pajak terdaftar atau KP2KP; atau
2. melalui pos, perusahaan jasa ekspedisi atau jasa kurir dengan bukti pengiriman surat ke KPP tempat Wajib Pajak terdaftar.

Syarat/Kriteria Pengajuan Permohonan:
Selain memperhatikan pemenuhan persyaratan subjektif dan/atau objektif, penghapusan NPWP dilakukan sepanjang Wajib Pajak memenuhi ketentuan sebagai berikut:

1. tidak mempunyai utang pajak, atau mempunyai utang pajak, namun:
   a. utang pajak yang penagihannya telah daluwarsa; dan/atau
   b. utang pajak yang dimiliki oleh Wajib Pajak yang telah meninggal dunia dan tidak meninggalkan warisan; atau Wajib Pajak yang tidak mempunyai harta kekayaan;
2. tidak sedang dilakukan tindakan:
   a. pemeriksaan untuk menguji kepatuhan pemenuhan kewajiban perpajakan;
   b. pemeriksaan bukti permulaan;
   c. penyidikan tindak pidana di bidang perpajakan; atau
   d. penuntutan tindak pidana di bidang perpajakan;
3. tidak sedang dalam proses penyelesaian persetujuan bersama (*mutual agreement procedure*);
4. tidak sedang dalam proses penyelesaian kesepakatan harga transfer (*advance pricing agreement*);
5. seluruh NPWP cabang telah dihapus, dalam hal penghapusan NPWP dilakukan terhadap NPWP pusat;
6. tidak sedang dalam proses penyelesaian upaya hukum di bidang perpajakan, berupa:
   a. keberatan;
   b. pengurangan atau penghapusan sanksi administrasi;
   c. pengurangan atau pembatalan SKP;
   d. pengurangan atau pembatalan STP;
   e. pembatalan hasil pemeriksaan, verifikasi, atau penelitian PBB;
   f. gugatan;
   g. banding;
   h. dan/atau peninjauan kembali.

Contoh Formulir dan Lampiran Yang Digunakan:

Formulir Penghapusan NPWP.

3. Jangka waktu penyelesaian

Paling lama 6 (enam) bulan sejak tanggal permohonan Wajib Pajak diterima secara lengkap, dalam hal permohonan diajukan oleh Wajib Pajak orang pribadi, Wajib Pajak Warisan Belum Terbagi, atau Instansi Pemerintah; atau 12 (dua belas) bulan sejak tanggal permohonan Wajib Pajak diterima secara lengkap, dalam hal permohonan diajukan oleh Wajib Pajak Badan.

Apabila jangka waktu sebagaimana dimaksud telah terlampaui dan Kepala KPP tidak menerbitkan keputusan, permohonan Wajib Pajak dianggap dikabulkan dan Kepala KPP menerbitkan Surat

		Keputusan Penghapusan NPWP dalam j ngka waktu paling lama 1 (satu) bulan setelah jangka waktu berakhir.
4.	Biaya/tarif	Tidak ada biaya/tarif.
5.	Produk pelayanan	1. Surat Pemberitahuan Penetapan WP NE secara jabatan; 2. Surat Keputusan Penghapusan NPWP; atau 3. Surat Penolakan Penghapusan NPWP.
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	Segala jenis pengaduan layanan dapat disampaikan melalui saluran resmi pengaduan: 1. Telepon: (021) 134; 1500200 2. Faksimile: (021) 52512453. Email: pengaduan.itjen@kemenkeu.go.id; pengaduan@pajak.go.id 4. Twitter: @kring_pajak 5. Website: www.lapor.go.id; www.wise.kemenkeu.go.id; www.pengaduan.pajak.go.id 6. Chat pajak: www.pajak.go.id 7. Surat atau datang langsung ke Direktorat Penyuluhan, Pelayanan dan Hubungan Masyarakat atau unit kerja lainnya.

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

No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar hukum	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; 2. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 231/PMK.03/2019 tentang Tata Cara Pendaftaran dan Penghapusan Nomor Pokok Wajib Pajak, Pengukuhan dan Pencabutan Pengukuhan Pengusaha Kena Pajak, serta Pemotongan dan/ atau Pemungutan, Penyetoran, dan Pelaporan Pajak bagi Instansi Pemerintah; 3. Peraturan Direktorat Jenderal Pajak Nomor PER-04 / PJ / 2020 tentang Petunjuk Teknis Pelaksanaan Administrasi NPWP, Sertifikat Elektronik, dan Pengukuhan PKP.
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.	Pengawasan internal	1. Dilakukan secara berjenjang hingga di tingkat pengawasan jabatan Pimpinan Tinggi Madya terkait; 2. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah dan pengawasan fungsional oleh inspektorat; 3. Dilakukan secara berkelanjutan.
5.	Jumlah pelaksana	Jumlah pelaksana pelayanan minimal terdiri dari: 1. 1 (satu) Koordinator Harian; 2. 1 (satu) Petugas *Help Desk;* 3. 1 (satu) Petugas Loket TPT; 4. 1 (satu) Petugas *Back Office.*
6.	Jaminan pelayanan	1. Pelayanan diberikan dengan berpedoman pada SOP dan/atau ketentuan yang berlaku; 2. Maklumat Pelayanan yang berisi komitmen dipublikasikan untuk memberikan pelayanan sesuai ketentuan; 3. Standar pelayanan dipastikan untuk diterapkan dengan baik.
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Data Wajib Pajak dijamin kerahasiaannya sesuai peraturan 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 kantor.
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Evaluasi pemberian pelayanan dilakukan secara rutin melalui survei kepuasan pelayanan minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun. 2. Evaluasi kinerja pelaksana dilakukan secara rutin melalui Kontrak Kinerja dan Dialog Kinerja Individu.

3. **PERUBAHAN DATA WAJIB PAJAK DAN/ATAU PENGUSAHA KENA PAJAK**

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

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan pelayanan	Permohonan perubahan data Wajib Pajak dilakukan dengan cara mengisi dan menandatangani Formulir Perubahan Data Wajib Pajak; dan melampirkan dokumen pendukung yang menunjukkan adanya perubahan tersebut. Dalam hal perubahan data terkait perubahan Wajib Pajak orang pribadi menjadi Wajib Pajak Warisan Belum Terbagi, dokumen pendukung yang harus dilampirkan meliputi: 1. fotokopi akta kematian, surat keterangan kematian, atau dokumen sejenis; 2. dokumen yang menunjukkan kedudukan sebagai wakil Wajib Pajak Warisan Belum Terbagi, sebagai berikut: a. fotokopi Kartu NPWP salah satu ahli waris, dalam hal warisan yang belum terbagi diwakili oleh salah satu ahli waris; b. fotokopi akta atau surat wasiat atau dokumen lain yang dipersamakan, dan fotokopi Kartu NPWP pelaksana wasiat, dalam hal warisan yang belum terbagi diwakili oleh pelaksana wasiat; atau c. fotokopi dokumen penunjukan pihak yang mengurus harta peninggalan, dan fotokopi Kartu NPWP pihak yang mengurus harta peninggalan, dalam hal warisan yang belum terbagi diwakili oleh pihak yang mengurus harta peninggalan;dan d. surat kuasa khusus, dalam hal permohonan perubahan data dilaksanakan oleh seorang kuasa.
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	Layanan lnl diberikan kepada Wajib Pajak yang mengajukan perubahan data Wajib Pajak dan/ atau Pengusaha Kena Pajak dalam hal data yang terdapat dalam administrasi perpajakan berbeda dengan data Wajib Pajak dan/ atau Pengusaha Kena Pajak menurut keadaan yang sebenarnya namun tidak memerlukan pemberian NPWP baru dan/atau pengukuhan Pengusaha Kena Pajak, berupa: 1. perubahan identitas Wajib Pajak orang pribadi; 2. perubahan alamat tempat tinggal Wajib Pajak orang pribadi atau tempat kedudukan Wajib Pajak badan masih dalam wilayah kerja KPP yang sama;

3. perubahan kategori Wajib Pajak orang pribadi;
4. perubahan sumber penghasilan utama Wajib Pajak orang pribadi;
5. perubahan identitas Wajib Pajak badan tanpa perubahan bentuk badan; dan/atau
6. perubahan permodalan atau kepemilikan Wajib Pajak badan tanpa perubahan bentuk badan.

Permohonan perubahan data Wajib Pajak secara elektronik melalui:

a. Aplikasi Registrasi yang tersedia pada laman Direktorat Jenderal Pajak, dilakukan dengan:
   1) mengisi dan menyampaikan Formulir Perubahan Data Wajib Pajak; dan
   2) mengunggah (upload) salinan digital (softcopy) dokumen pendukung; atau
b. *Contact center* dan/atau saluran tertentu lainnya, dilakukan dengan memanfaatkan layanan yang ditentukan oleh Direktorat Jenderal Pajak.
c. Atas permohonan sebagaimana dimaksud pada huruf a atau b:
   1) kepada Wajib Pajak diberikan BPE, dalam hal permohonan memenuhi ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1);
   2) permohonan dianggap tidak diajukan dan:
      a) Kepala KPP memberitahukan hal tersebut kepada Wajib Pajak melalui alamat surel (email) yang telah terdaftar di Direktorat Jenderal Pajak untuk permohonan yang disampaikan melalui Aplikasi Registrasi, dalam hal permohonan tidak memenuhi ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a; atau
      b) pejabat yang ditunjuk oleh Direktur Jenderal Pajak tidak memproses lebih lanjut permohonan Wajib Pajak untuk permohonan yang disampaikan melalui *contact center* atau saluran tertentu lainnya, dalam hal permohonan tidak memenuhi ketentuan.

Permohonan perubahan data Wajib Pajak secara tertulis dilakukan dengan:

a. mengisi dan menandatangani Formulir Perubahan Data Wajib Pajak; dan
b. melampirkan dokumen pendukung.

Berdasarkan permohonan sebagaimana dimaksud pada huruf a atau b, Kepala KPP atau KP2KP:

1) dalam hal permohonan memenuhi ketentuan, menerbitkan dan menyampaikan BPS kepada Wajib Pajak; atau
2) dalam hal permohonan tidak memenuhi ketentuan:
   a) mengembalikan permohonan kepada Wajib Pajak secara langsung, untuk permohonan yang disampaikan secara langsung; atau
   b) mengembalikan permohonan dan memberitahukan secara tertulis kepada Wajib Pajak bahwa permohonan tidak dapat diproses dengan menyampaikan Surat Pengembalian Permohonan, untuk permohonan yang disampaikan melalui pos, perusahaan jasa ekspedisi atau jasa kurir dengan bukti pengiriman surat.

Pihak Yang Mengajukan Permohonan :

1. Wajib Pajak Orang Pribadi;
2. Wajib Pajak Warisan Belum Terbagi;
3. Wajib Pajak Badan;
4. Instansi Pemerintah.

Cara Pengajuan :

Wajib Pajak mengajukan permohonan secara:

1. Elektronik disampaikan melalui saluran tertentu yang ditetapkan oleh Direktur Jenderal Pajak, berupa:
   a. Aplikasi Registrasi (https: // ereg.pajak.go.id);
   b. *contact center,* dan/ atau
   c. saluran tertentu lainnya.
2. Tertulis disampaikan:
   a. secara langsung;
   b. melalui pos dengan bukti pengiriman surat; atau
   c. melalui perusahaan jasa ekspedisi atau jasa kurir dengan bukti pengmman surat, dan disampaikan ke KPP atau KP2KP yang wilayah kerjanya meliputi tempat tinggal Wajib Pajak, tempat kedudukan Wajib Pajak, atau tempat kegiatan usaha Wajib Pajak atau disampaikan ke tempat pendaftaran tertentu sebagai tempat pendaftaran Wajib Pajak.

Syarat/Kriteria Pengajuan Permohonan:

Perubahan data Wajib Pajak dalam hal:

		1. data dan/atau informasi yang terdapat dalam administrasi perpajakan berbeda dengan keadaan yang sebenarnya; dan 2. perubahan data dimaksud tidak mengakibatkan pemindahan tempat Wajib Pajak terdaftar. Permohonan perubahan data Wajib Pajak disampaikan melalui: a. KPP tempat Wajib Pajak terdaftar; atau b. KP2KP yang wilayah kerjanya meliputi tempat tinggal atau tempat kegiatan usaha Wajib Pajak. Contoh Formulir dan Lampiran Yang Digunakan: Formulir Permohonan Perubahan Data.
3.	Jangka waktu penyelesaian	Paling lama 1 (satu) hari kerja setelah BPS diterbitkan.
4.	Biaya/tarif	Tidak ada biaya/tarif.
5.	Produk pelayanan	Surat Pemberitahuan Perubahan Data dan/atau Kartu NPWP, SKT, dan/atau SPPKP.
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	Segala jenis pengaduan layanan dapat disampaikan melalui saluran resmi pengaduan: 1. Telepon: (021) 134; 1500200 2. Faksimile: (021) 5251245 3. Email: pengaduan.itjen@kemenkeu.go.id: pengaduan@pajak.go.id 4. Twitter: @kring_pajak 5. Website: www.lapor.go.id; www.wise.kemenkeu.go.id; www.pengaduan.pajak.go.id 6. Chat pajak: www.pajak.go.id 7. Surat atau datang langsung ke Direktorat Penyuluhan, Pelayanan dan Hubungan Masyarakat atau unit kerja lainnya.

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

No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar hukum	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; 2. Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-23/PJ/2016 tentang Layanan Pajak Di Luar Kantor di Lingkungan Direktorat Jenderal Pajak; 3. Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-04/PJ/2020 tentang Petunjuk Teknis Pelaksanaan

		Adrninistrasi NPWP, Sertifikat Elektronik, dan Pengukuhan PKP.
2.	Sarana, prasarana dan/ atau fasilita s	1. Pendingin ruangan; 2. Alat tulis kantor; 3. Fasilitas untuk kaurn difabel; 4. Kornputer; 5. Meja dan kursi; 6. Papan informasi; 7. Pesawat telepon; 8. Printer; 9. Jaringan internet; 10. Karnera CCTV; 11. Alat pernadarn kebakaran.
3.	Kornpetensi pelaksana	1. Merniliki kemampuan berkomunikasi yang baik; 2. Memiliki pengetahuan perpajakan yang baik; 3. Bersikap ramah, sopan dan berperilaku baik; 4. Berpenarnpilan bersih dan rapi.
4.	Pengawasan internal	1. Dilakukan secara berjenjang hingga di tingkat pengawasan jabatan Pimpinan Tinggi Madya terkait; 2. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah dan pengawasan fungsional oleh inspektorat; 3. Dilakukan secara berkelanjutan.
5.	Jumlah pelaksana	Jumlah pelaksana pelayanan minimal terdiri dari: 1. 1 (satu) Koordinator Harian; 2. 1 (satu) Petugas *Help Desk*; 3. 1 (satu) Petugas Loket TPT; 4. 1 (satu) Petugas *Back Office*.
6.	Jaminan pelayanan	1. Pelayanan diberikan dengan berpedoman pada SOP dan/ atau ketentuan yang berlaku; 2. Maklumat Pelayanan yang berisi komitmen dipublikasikan untuk memberikan pelayanan sesuai ketentuan; 3. Standar pelayanan dipastikan untuk diterapkan dengan baik.
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Data Wajib Pajak dijamin kerahasiaannya sesuai peraturan 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 kantor.

8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Evaluasi pemberian pelayanan dilakukan secara rutin melalui survei kepuasan pelayanan minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun. 2. Evaluasi kinerja pelaksana dilakukan secara rutin melalui Kontrak Kinerja dan Dialog Kinerja Individu.

4. PEMINDAHAN WAJIB PAJAK

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

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan pelayanan	Formulir Pemindahan Wajib Pajak, dilengkapi dengan dokumen yang menunjukkan bahwa tempat tinggal atau tempat kedudukan Wajib Pajak menurut keadaan yang sebenarnya pindah ke wilayah kerja KPP lain.
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	Permohonan pemindahan tempat Wajib Pajak terdaftar dapat dilakukan secara elektronik atau tertulis, dan dilampiri dengan dokumen pendukung. 1. Permohonan pemindahan tempat Wajib Pajak terdaftar secara elektronik dilakukan dengan: a. mengisi dan menyampaikan Formulir Pemindahan Wajib Pajak; dan mengunggah *(upload)* salinan digital *(softcopy)* dokumen pendukung pada Aplikasi Registrasi yang tersedia pada laman Direktorat Jenderal Pajak. b. berdasarkan permohonan sebagaimana dimaksud pada huruf a: 1) kepada Wajib Pajak diberikan BPE, dalam hal permohonan memenuhi ketentuan; atau 2) permohonan dianggap tidak diajukan dan Kepala KPP memberitahukan hal tersebut kepada Wajib Pajak melalui alamat surel *(emaiij* yang telah terdaftar di Direktorat Jenderal Pajak, dalam hal permohonan tidak memenuhi ketentuan. 2. Permohonan pemindahan tempat Wajib Pajak terdaftar secara tertulis dilakukan dengan: a. mengisi dan menandatangani Formulir Pemindahan Wajib Pajak dan melampirkan dokumen pendukung. b. menyampaikan permohonan pemindahan tempat Wajib Pajak terdaftar melalui: 1) secara langsung ke KPP Lama, KPP Baru, atau KP2KP Baru; atau 2) melalui: a) pos dengan bukti pengiriman surat; atau b) perusahaan jasa ekspedisi atau jasa kurir dengan bukti pengmman surat, ke KPP Lama atau KPP Baru. c. berdasarkan permohonan sebagaimana dimaksud pada huruf a, Kepala KPP Lama, KPP Baru, atau KP2KP Baru:

1) dalam hal permohonan memenuhi ketentuan, menerbitkan dan menyampaikan BPS kepada Wajib Pajak; atau
2) dalam hal permohonan tidak memenuhi ketentuan:
   a) mengembalikan permohonan kepada Wajib Pajak secara langsung, untuk permohonan yang disampaikan secara langsung; atau
   b) mengembalikan permohonan dan memberitahukan secara tertulis kepada Wajib Pajak bahwa permohonan tidak dapat diproses dengan menyampaikan Surat Pengembalian Permohonan, untuk permohonan yang disampaikan melalui pos, perusahaan jasa ekspedisi atau jasa kurir dengan bukti pengiriman surat.

Pihak Yang Mengajukan Permohonan:
1. Wajib Pajak Orang Pribadi;
2. Wakil atau kuasa Wajib Pajak Badan.

Cara Pengajuan:
Penyampaian permohonan secara tertulis dilakukan:
1. secara langsung;
2. melalui pos; atau
3. melalui perusahaan jasa ekspedisi atau jasa kurir, disampaikan ke KPP/KP2KP sesuai wilayah kerja (KPP Terdaftar Lama, KPP Terdaftar baru, atau KP2KP Terdaftar baru).

Syarat/Kriteria Pengajuan Permohonan:
1. Pemindahan Wajib Pajak dapat dilakukan berdasarkan permohonan Wajib Pajak atau secara jabatan yang hanya dapat dilakukan oleh KPP Lama.
2. Wajib Pajak orang pribadi dapat mengajukan permohonan pindah melalui KPP Baru dan KPP Baru menerbitkan BPS setelah permohonan dinyatakan lengkap, serta meneruskan berkas permohonan ke KPP Lama paling lambat 1 (satu) hari kerja setelah penerbitan BPS.
3. Wajib Pajak tidak dapat dipindah apabila sedang dilakukan verifikasi dalam rangka penerbitan surat ketetapan pajak, pemeriksaan, pemeriksaan bukti permulaan, atau penyidikan.

Contoh Formulir dan Lampiran Yang Digunakan:
Formulir Pemindahan Wajib Pajak.

3.	Jangka waktu penyelesaian	1. Berdasarkan permohonan pindah yang sudah diterbitkan BPS, KPP Lama harus memberikan keputusan paling lama 5 (lima) hari kerja setelah diterbitkan BPS; 2. 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; 3. KPP Baru mengirimkan SKT dan/atau SPPKP paling lambat 1 (satu) hari kerja setelah penerbitan ke KPP Lama.
4.	Biaya/tarif	Tidak ada biaya/tarif.
5.	Produk pelayanan	KPP Lama: Surat Pemberitahuan Tidak Dapat Dipindah; atau Surat Pindah, Surat Pencabutan SKT dan/atau Surat Pencabutan Pengukuhan PKP. KPP Baru: Kartu NPWP, Surat Keterangan Terdaftar dan/atau Surat Pengukuhan PKP.
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	Segala jenis pengaduan layanan dapat disampaikan melalui saluran resmi pengaduan: 1. Telepon: (021) 134; 1500200 2. Faksimile: (021) 5251245 3. Email: pengaduan.itjen(a kemenkeu.go.id; pengaduan@pajak. go .id 4. Twitter: @kring_pajak 5. Website: www.lapor.go.id; www.wise.kemenkeu.go.id; www.pengaduan.pajak.go.id 6. Chat pajak: www.pajak.go.id 7. Surat atau datang langsung ke Direktorat Penyuluhan, Pelayanan dan Hubungan Masyarakat atau unit kerja lainnya.

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

No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar hukum	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;

		2. Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-04 /PJ /2020 tentang Petunjuk Teknis Pelaksanaan Administrasi NPWP, Sertifikat Elektronik, dan Pengukuhan PKP; 3. Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-23/PJ/2016 tentang Layanan Pajak Di Luar Kantor di Lingkungan Direktorat Jenderal 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.	Pengawasan internal	1. Dilakukan secara berjenjang hingga di tingkat pengawasan jabatan Pimpinan Tinggi Madya terkait; 2. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah dan pengawasan fungsional oleh inspektorat; 3. Dilakukan secara berkelanjutan.
5.	Jumlah pelaksana	Jumlah pelaksana pelayanan minimal terdiri dari: 1. 1 (satu) Koordinator Harian; 2. 1 (satu) Petugas *Help Desk*; 3. 1 (satu) Petugas Loket TPT; 4. 1 (satu) Petugas *Back Office*.
6.	Jaminan pelayanan	1. Pelayanan diberikan dengan berpedoman pada SOP dan/atau ketentuan yang berlaku; 2. Maklumat Pelayanan yang berisi komitmen dipublikasikan untuk memberikan pelayanan sesuai ketentuan; 3. Standar pelayanan dipastikan untuk diterapkan dengan baik.
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan	1. Data Wajib Pajak dijamin kerahasiaannya sesuai peraturan 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 kantor.
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Evaluasi pemberian pelayanan dilakukan secara rutin melalui survei kepuasan pelayanan minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun. 2. Evaluasi kinerja pelaksana dilakukan secara rutin melalui Kontrak Kinerja dan Dialog Kinerja Individu.

5. PERMOHONAN PELAPORAN USAHA DAN PENGUKUHAN PKP

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

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan pelayanan	a. Untuk Pengusaha orang pribadi: 1. bagi Warga Negara Indonesia, yaitu fotokopi KTP; 2. bagi Warga Negara Asing, yaitu fotokopi paspor, atau fotokopi Kartu Izin Tinggal Terbatas (KITAS) atau Kartu Izin Tinggal Tetap (KITAP). b. Untuk Pengusaha Warisan Belum Terbagi berupa dokumen yang menunjukkan kedudukan sebagai wakil Pengusaha Warisan Belum Terbagi, sebagai berikut: 1. fotokopi Kartu NPWP salah satu ahli waris, dalam hal diwakili oleh salah satu ahli waris; 2. fotokopi akta wasiat, surat wasiat, atau dokumen lain yang dipersamakan dan fotokopi Kartu NPWP pelaksana wasiat, dalam hal diwakili oleh pelaksana wasiat; atau 3. fotokopi dokumen penunjukan pihak yang mengurus harta peninggalan dan fotokopi Kartu NPWP pihak yang mengurus harta peninggalan, dalam hal diwakili oleh pihak yang mengurus harta peninggalan. c. Untuk Pengusaha Badan dengan status pusat: 1. fotokopi dokumen pendirian badan usaha, berupa: a) akta pendirian atau dokumen pendirian dan perubahannya, bagi Badan dalam negeri; atau b) surat keterangan penunjukan dari kantor pusat, bagi bentuk usaha tetap; dan 2. dokumen identitas diri seluruh pengurus, meliputi: a) bagi Warga Negara Indonesia, yaitu fotokopi KTP dan fotokopi Kartu NPWP; b) bagi Warga Negara Asing, yaitu: 1) fotokopi paspor; dan 2) fotokopi Kartu NPWP, dalam hal telah terdaftar sebagai Wajib Pajak. d. Untuk Pengusaha Badan dengan status cabang: 1. surat keterangan sebagai cabang bagi Badan atau surat keterangan penunjukan dari kantor pusat bagi bentuk usaha tetap; dan 2. dokumen identitas diri pimpinan cabang atau bentuk usaha tetap, meliputi: a) bagi Warga Negara Indonesia, yaitu fotokopi KTP dan fotokopi Kartu NPWP;

b) bagi Warga Negara Asing, yaitu:
   1) fotokopi paspor; dan
   2) fotokopi Kartu NPWP, dalam hal telah terdaftar sebagai Wajib Pajak.

e. Untuk Pengusaha Badan dengan bentuk Kerja Sama Operasi (*Joint Operation*):
   1. fotokopi perjanjian kerja sama atau akta pendirian sebagai bentuk Kerja Sama Operasi (*Joint Operation*);
   2. fotokopi Kartu NPWP masing-masing anggota bentuk Kerja Sama Operasi (*Joint Operation*) yang diwajibkan untuk memiliki NPWP; dan
   3. dokumen identitas diri pengurus yang ditunjuk sebagai wakil bentuk Kerja Sama Operasi (*Joint Operation*) dan salah satu pengurus dari masing-masing perusahaan anggota bentuk Kerja Sama Operasi (*Joint Operation*), meliputi:
      a) bagi Warga Negara Indonesia, yaitu fotokopi KTP dan Kartu NPWP;
      b) bagi Warga Negara Asing, yaitu:
         1) fotokopi paspor; dan
         2) fotokopi Kartu NPWP, dalam hal telah terdaftar sebagai Wajib Pajak.

f. Untuk Instansi Pemerintah:
   1. fotokopi dokumen penunjukan sebagai:
      a) kepala Instansi Pemerintah Pusat, kuasa pengguna anggaran, atau pejabat yang melaksanakan fungsi tata usaha keuangan pada Instansi Pemerintah Pusat, untuk Instansi Pemerintah Pusat;
      b) kepala Instansi Pemerintah Daerah atau pejabat yang melaksanakan fungsi tata usaha keuangan pada satuan kerja perangkat daerah, untuk Instansi Pemerintah Daerah;atau c) kepala desa atau perangkat desa yang melaksanakan pengelolaan keuangan desa berdasarkan keputusan kepala desa, untuk Instansi Pemerintah Desa;
   2. fotokopi dokumen penunjukan Bendahara Penerimaan dan/atau Kepala Urusan Keuangan Desa;
   3. fotokopi dokumen identitas diri orang pribadi yang ditunjuk sebagaimana dimaksud pada angka 1 dan angka 2; dan
   4. fotokopi NPWP orang pribadi yang ditunjuk sebagaimana dimaksud pada angka 1 dan angka 2.

2.	Sistern, mekanisme, dan prosedur	Layanan mi diberikan kepada Pengusaha yang melakukan penyerahan yang merupakan objek pajak sesuai Undang-Undang PPN yang melaporkan usahanya untuk dikukuhkan sebagai Pengusaha Kena Pajak. Pihak Yang Mengajukan Permohonan: 1. Wajib Pajak Orang Pribadi; 2. Ahli waris untuk warisan yang belum terbagi; 3. Pengurus atau Penanggung Jawab Wajib Pajak Badan; 4. a. kepala Instansi Pemerintah Pusat, kuasa pengguna anggaran, atau pejabat yang melaksanakan fungsi tata usaha keuangan pada Instansi Pemerintah Pusat, untuk Instansi Pemerintah Pusat; b. Instansi Pemerintah Daerah atau pejabat yang melaksanakan fungsi tata usaha keuangan pada satuan kerja perangkat daerah, untuk Instansi Pemerintah Daerah; atau c. kepala desa atau perangkat desa yang melaksanakan pegelolaan keuangan desa berdasarkan keputusan kepala desa, untuk Instansi Pemerintah Desa. Cara Pengajuan: Permohonan pengukuhan PKP secara elektronik dilakukan dengan: 1. mengisi dan menyampaikan Formulir Pengukuhan Pengusaha Kena Pajak; dan 2. mengunggah *(upload)* salinan digital *(softcopy)* dokumen yang disyaratkan pada Aplikasi Registrasi yang tersedia pada laman Direktorat Jenderal Pajak. Permohonan pengukuhan PKP secara tertulis dilakukan oleh Pengusaha dengan: 1. mengisi dan menandatangani Formulir Pengukuhan Pengusaha Kena Pajak; dan 2. melampirkan dokumen yang disyaratkan. Permohonan tersebut disampaikan: a. secara langsung; b. melalui pos dengan bukti pengiriman surat; atau c. melalui perusahaan jasa ekspedisi atau jasa kurir dengan bukti pengiriman surat, ke KPP atau KP2KP yang wilayah kerjanya meliputi tempat tinggal, ternpat kedudukan, dan/atau ternpat kegiatan usaha Pengusaha.

Syarat/Kriteria Pengajuan Permohonan:
Pengukuhan PKP dapat diberikan sepanjang Pengusaha memenuhi ketentuan sebagai berikut:

1. untuk Pengusaha orang pribadi atau Warisan Belum Terbagi:
   a. telah menyampaikan SPT Tahunan Pajak Penghasilan untuk 2 (dua) Tahun Pajak terakhir yang telah menjadi kewajibannya dan jangka waktu penyampaiannya telah jatuh tempo sesuai dengan ketentuan perundang-undangan di bidang perpajakan; dan
   b. tidak mempunyai utang pajak, kecuali utang Pajak yang telah memperoleh persetujuan untuk mengangsur atau menunda pembayaran pajak;
2. untuk Pengusaha Badan dengan status pusat:
   a. telah menyampaikan SPT Tahunan Pajak Penghasilan untuk 2 (dua) Tahun Pajak terakhir yang telah menjadi kewajibannya dan jangka waktu penyampaiannya telah jatuh tempo sesuai dengan ketentuan perundang-undangan di bidang perpajakan;
   b. tidak mempunyai utang pajak, kecuali utang pajak yang telah memperoleh persetujuan untuk mengangsur atau menunda pembayaran pajak; dan
   c. seluruh pengurus atau penanggung jawab Pengusaha memenuhi ketentuan sebagaimana dimaksud pada angka 1 dan angka 2;
3. untuk Pengusaha Badan dengan status cabang:
   a. Pengusaha Badan dengan status pusat telah menyampaikan SPT Tahunan Pajak Penghasilan untuk 2 (dua) Tahun Pajak terakhir yang telah menjadi kewajibannya dan jangka waktu penyampaiannya telah jatuh tempo sesuai dengan ketentuan perundang-undangan di bidang perpajakan;
   b. tidak mempunyai utang pajak, kecuali utang pajak yang telah memperoleh persetujuan untuk mengangsur atau menunda pembayaran Pajak; dan
   c. pimpinan cabang memenuhi ketentuan sebagaimana dimaksud pada angka 1 dan angka 2;
4. untuk Pengusaha Badan dengan bentuk Kerja Sama Operasi (*Joint Operation*):
   a. seluruh anggota Kerja Sama Operasi (*Joint Operation*) telah menyampaikan SPT Tahunan Pajak Penghasilan untuk 2 (dua) Tahun Pajak

terakhir yang telah menjadi kewajibannya dan jangka waktu penyampaiannya telah jatuh tempo sesuai dengan ketentuan perundang-undangan di bidang perpajakan;

b. seluruh anggota Kerja Sama Operasi (*Joint Operation*) tidak mempunyai utang pajak, kecuali utang pajak yang telah memperoleh persetujuan untuk mengangsur atau menunda pembayaran pajak; dan

c. seluruh pengurus atau penanggungjawab Kerja Sama Operasi (*Joint Operation*) memenuhi ketentuan sebagaimana dimaksud pada angka 1 dan angka 2;

5. untuk Instansi Pemerintah, tidak mempunyai utang pajak kecuali utang pajak yang telah memperoleh persetujuan untuk mengangsur atau menunda pembayaran pajak.

Contoh Formulir dan Lampiran Yang Digunakan:

1. Formulir Pengukuhan PKP;
2. Formulir Lampiran Identitas Wakil, Pengusaha, atau Pejabat.

3. Jangka waktu penyelesaian

Berdasarkan penelitian administrasi Kepala KPP atau KP2KP memberikan keputusan paling lama 1 (satu) hari kerja setelah BPE atau BPS diterbitkan, berupa:

1. menerima permohonan dengan menerbitkan Surat Pengukuhan Pengusaha Kena Pajak, dalam hal permohonan memenuhi kelengkapan persyaratan dokumen dan/atau ketentuan; atau
2. menolak permohonan dengan menerbitkan Surat Penolakan Pengukuhan Pengusaha Kena Pajak, dalam hal permohonan tidak memenuhi kelengkapan persyaratan dokumen, dan/atau ketentuan.

4. Biaya/tarif

Tidak ada biaya/tarif.

5. Produk pelayanan

3. Surat Pengukuhan PKP; atau
4. Surat Penolakan Pengukuhan PKP.

6. Penanganan pengaduan, saran dan masukan

Segala jenis pengaduan layanan dapat disampaikan melalui saluran resmi pengaduan:

1. Telepon: (021) 134; 1500200
2. Faksimile: (021) 5251245
3. Email: pengaduan.itjen(c, kemenkeu.go.id; pengaduan@pajak. go. id
4. Twitter: @kring_pajak
5. Website: www.lapor.go.id; www.wise.kemenkeu.go.id; www.pengaduan.pajak.go.id

6. Chat pajak: www.pajak.go.id
7. Surat atau datang langsung ke Direktorat Penyuluhan, Pelayanan dan Hubungan Masyarakat atau unit kerja lainnya.

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

No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar hukum	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; 2. Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-04/PJ/2020 tentang Petunjuk Teknis Pelaksanaan Administrasi NPWP, Sertifikat Elektronik, dan Pengukuhan PKP.
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.	Pengawasan internal	1. Dilakukan secara berjenjang hingga di tingkat pengawasan jabatan Pimpinan Tinggi Madya terkait; 2. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah dan pengawasan fungsional oleh inspektorat; 3. Dilakukan secara berkelanjutan.
5.	Jumlah pelaksana	Jumlah pelaksana pelayanan minimal terdiri dari: 1. 1 (satu) Koordinator Harian; 2. 1 (satu) Petugas *Help Desk*; 3. 1 (satu) Petugas Loket TPT; 4. 1 (satu) Petugas *Back Office*.
6.	Jaminan pelayanan	1. Pelayanan diberikan dengan berpedoman pada SOP dan/atau ketentuan yang berlaku;

		2. Maklumat Pelayanan yang berisi komitmen dipublikasikan untuk memberikan pelayanan sesuai ketentuan; 3. Standar pelayanan dipastikan untuk diterapkan dengan baik.
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Data Wajib Pajak dijamin kerahasiaannya sesuai peraturan 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 kantor.
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Evaluasi pemberian pelayanan dilakukan secara rutin melalui survei kepuasan pelayanan minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun. 2. Evaluasi kinerja pelaksana dilakukan secara rutin melalui Kontrak Kinerja dan Dialog Kinerja Individu.

6. PENETAPAN WAJIB PAJAK SEBAGAI WAJIB PAJAK NON EFEKTIF

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

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan pelayanan	1. Mengisi formulir penetapan Wajib Pajak Non Efektif; 2. Surat Pernyataan Wajib Pajak Non Efektif; 3. Dokumen yang menunjukkan Wajib Pajak memenuhi kriteria sebagai Wajib Pajak Non Efektif
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	Layanan lnl diberikan kepada Wajib Pajak yang menyampaikan permohonan penetapan sebagai Wajib Pajak Non Efektif. Pihak Yang Mengajukan Permohonan: 1. Wajib Pajak Orang Pribadi; 2. Wakil atau kuasa Wajib Pajak Badan; 3. Pejabat Instansi Pemerintah. Cara Pengajuan: Permohonan penetapan Wajib Pajak Non Efektif diajukan secara elektronik atau tertulis, serta dilampiri dengan Surat Pernyataan Wajib Pajak Non Efektif dan dokumen pendukung. Permohonan penetapan Wajib Pajak Non Efektif secara elektronik dapat dilakukan melalui saluran tertentu yang ditentukan oleh Direktorat Jenderal Pajak, berupa: 1. Aplikasi Registrasi; 2. *contact center;* dan/ atau 3. saluran tertentu lainnya. Permohonan penetapan Wajib Pajak Non Efektif secara tertulis dapat disampaikan: 1. secara langsung; 2. melalui pos dengan bukti pengiriman surat; atau 3. perusahaan jasa ekspedisi atau jasa kurir dengan bukti pengiriman surat, ke KPP tempat Wajib Pajak terdaftar. Syarat/Kriteria Pengajuan Permohonan: Penetapan Wajib Pajak Non Efektif dilakukan atas Wajib Pajak yang memenuhi kriteria: a. Wajib Pajak orang pribadi yang melakukan kegiatan usaha atau pekerjaan bebas yang secara nyata tidak lagi melakukan kegiatan usaha atau pekerjaan bebas; b. Wajib Pajak orang pribadi yang tidak melakukan kegiatan usaha atau pekerjaan bebas dan penghasilannya di bawah PfKP;

c. Wajib Pajak orang pribadi sebagaimana dimaksud pada huruf b yang memiliki NPWP untuk digunakan sebagai syarat administratif antara lain guna memperoleh pekerjaan atau membuka rekening keuangan;
d. Wajib Pajak orang pribadi yang bertempat tinggal atau berada di luar negeri lebih dari 183 (seratus delapan puluh tiga) hari dalam jangka waktu 12 (dua belas) bulan yang telah dibuktikan menjadi subjek pajak luar negeri sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan di bidang perpajakan dan tidak bermaksud meninggalkan Indonesia untuk selama-lamanya;
e. Wajib Pajak yang mengajukan permohonan penghapusan NPWP dan belum diterbitkan keputusan;

f. Wajib Pajak yang tidak menyampaikan SPT dan/atau tidak ada transaksi pembayaran pajak baik melalui pembayaran sendiri atau melalui pemotongan atau pemungutan pihak lain, selama 2 (dua) tahun berturut-turut;
g. Wajib Pajak yang tidak memenuhi klarifikasi mengenai kelengkapan dokumen persyaratan pendaftaran NPWP;
h. Wajib Pajak yang tidak diketahui alamatnya berdasarkan penelitian lapangan;
i. Wajib Pajak yang diterbitkan NPWP Cabang secara jabatan dalam rangka penerbitan SKPKB Pajak Pertambahan Nilai atas kegiatan membangun sendiri;
j. Instansi Pemerintah yang tidak memenuhi persyaratan sebagai pemotong dan/atau pemungut pajak namun belum dilakukan penghapusan NPWP; atau
k. Wajib Pajak selain sebagaimana dimaksud dalam huruf a sampai dengan huruf j yang tidak lagi memenuhi persyaratan subjektif dan/atau objektif tetapi belum dilakukan penghapusan NPWP.

Contoh Formulir dan Lampiran Yang Digunakan:
1. Formulir Permohonan Penetapan WP Non Efektif;
2. Surat Pernyataan Wajib Pajak Non Efektif.

3. Jangka waktu penyelesaian: Keputusan menenma atau menolak permohonan diterbitkan paling lama 5 (lima) hari kerja setelah Kepala KPP atau pejabat yang ditunjuk oleh Direktur Jenderal Pajak menerbitkan BPE atau menerbitkan dan memberikan BPS.
4. Biaya/tarif: Tidak ada biaya/tarif.

5.	Produk pelayanan	1. Surat Pemberitahuan Penetapan Wajib Pajak Non Efektif; atau 2. Surat Penolakan Penetapan Wajib Pajak Non Efektif.
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	Segala jenis pengaduan layanan dapat disampaikan melalui saluran resmi pengaduan: 1. Telepon: (021) 134; 1500200 2. Faksimile: (021) 5251245 3. Email: pengaduan.itjen@kemenkeu.go.id: pengaduan@pajak.go.id 4. Twitter: @kring_pajak 5. Website: www.lapor.go.id; www.wise.kemenkeu.go.id; www.pengaduan.pajak.go.id 6. Chat pajak: www.pajak.go.id 7. Surat atau datang langsung ke Direktorat Penyuluhan, Pelayanan dan Hubungan Masyarakat atau unit kerja lainnya.

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

No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar hukum	a. 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; b. PER-04/PJ/2020 tentang Petunjuk Teknis Pelaksanaan Administrasi NPWP, Sertifikat Elektronik, dan Pengukuhan PKP.
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.	Pengawasan internal	1. Dilakukan secara berjenjang hingga di tingkat pengawasan jabatan Pimpinan Tinggi Madya terkait; 2. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah dan pengawasan fungsional oleh inspektorat; 3. Dilakukan secara berkelanjutan.
5.	Jumlah pelaksana	Jumlah pelaksana pelayanan minimal terdiri dari: 1. 1 (satu) Koordinator Harian; 2. 1 (satu) Petugas *Help Desk;* 3. 1 (satu) Petugas Loket TPT; 4. 1 (satu) Petugas *Back Office.*
6.	Jaminan pelayanan	1. Pelayanan diberikan dengan berpedoman pada SOP dan/ atau ketentuan yang berlaku; 2. Maklumat Pelayanan yang berisi komitmen dipublikasikan untuk memberikan pelayanan sesuai ketentuan; 3. Standar pelayanan dipastikan untuk diterapkan dengan baik.
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Data Wajib Pajak dijamin kerahasiaannya sesuai peraturan 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 kantor.
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Evaluasi pemberian pelayanan dilakukan secara rutin melalui survei kepuasan pelayanan minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun. 2. Evaluasi kinerja pelaksana dilakukan secara rutin melalui Kontrak Kinerja dan Dialog Kinerja lndividu.

7. PENGAKTIFAN KEMBALI WAJIB PAJAK NON EFEKTIF

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

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan pelayanan	1. Mengisi formulir pengaktifan kembali Wajib Pajak Non Efektif; 2. Dokumen yang menunjukkan Wajib Pajak tidak memenuhi kriteria sebagai Wajib Pajak Non Efektif.
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	Layanan mi diberikan kepada Wajib Pajak yang menyampaikan permohonan pengaktifan kembali sebagai Wajib Pajak Non Efektif. Pihak Yang Mengajukan Permohonan: 1. Wajib Pajak Orang Pribadi; 2. Wakil atau kuasa Wajib Pajak Badan; 3. Pejabat Instansi Pemerintah. Cara Pengajuan: Permohonan pengaktifan kembali Wajib Pajak Non Efektif diajukan secara elektronik atau tertulis, serta dilampiri dengan Surat Pernyataan Wajib Pajak Non Efektif dan dokumen pendukung. Permohonan pengaktifan kembali Wajib Pajak Non Efektif secara elektronik dapat dilakukan melalui saluran tertentu yang ditentukan oleh Direktorat Jenderal Pajak, berupa: 1. Aplikasi Registrasi; 2. *contact center;* dan/ atau 3. saluran tertentu lainnya. Permohonan pengaktifan kembali Wajib Pajak Non Efektif secara tertulis dapat disampaikan: 1. secara langsung ke KPP tempat Wajib Pajak terdaftar atau KP2KP; atau 2. melalui: - pos dengan bukti pengiriman surat; atau - perusahaan jasa ekspedisi atau jasa kurir dengan bukti pengiriman surat, ke KPP tempat Wajib Pajak terdaftar. Syarat/Kriteria Pengajuan Permohonan: Terdapat dokumen pendukung yang menunjukkan bahwa Wajib Pajak tidak memenuhi kriteria Wajib Pajak Non Efektif.

		Contoh Formulir dan Lampiran Yang Digunakan: Formulir Pengaktifan Kembali Wajib Pajak Non Efektif dilampiri dengan dokumen pendukung.
3.	Jangka waktu penyelesaian	Keputusan menenma atau menolak permohonan diterbitkan paling lama 5 (lima) hari kerja setelah Kepala KPP atau pejabat yang ditunjuk oleh Direktur Jenderal Pajak menerbitkan BPE atau menerbitkan dan memberikan BPS.
4.	Biava/ tarif	Tidak ada biava/ tarif.
5.	Produk pelayanan	1. Surat Pemberitahuan Pengaktifan Kembali Wajib Pajak Non Efektif; 2. Surat Penolakan Pengaktifan Kembali Wajib Pajak Non Efektif.
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	Segala jenis pengaduan layanan dapat disampaikan melalui saluran resmi pengaduan: 1. Telepon: (021) 134; 1500200 2. Faksimile: (021) 5251245 3. Email: 12engaduan.itienerkemenkeu. go.id; 2engaduan@2ajak. go. id 4. Twitter: @kring_pajak 5. Website: www.laQor.go.id; www.wise.kemenkeu.go.id; www.12engaduan.12aiak.go.id 6. Chat pajak: www.pajak.go.id 7. Surat atau datang langsung ke Direktorat Penyuluhan, Pelayanan dan Hubungan Masyarakat atau unit kerja lainnya.

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

No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar hukum	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; 2. PER-04/PJ/2020 tentang Petunjuk Teknis Pelaksanaan Administrasi NPWP, Sertifikat Elektronik, dan Pengukuhan PKP.
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.	Pengawasan internal	1. Dilakukan secara berjenjang hingga di tingkat pengawasan jabatan Pimpinan Tinggi Madya terkait; 2. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah dan pengawasan fungsional oleh inspektorat; 3. Dilakukan secara berkelanjutan.
5.	Jumlah pelaksana	Jumlah pelaksana pelayanan minimal terdiri dari: 1. 1 (satu) Koordinator Harian; 2. 1 (satu) Petugas *Help Desk;* 3. 1 (satu) Petugas Loket TPT; 4. 1 (satu) Petugas *Back Office.*
6.	Jaminan pelayanan	1. Pelayanan diberikan dengan berpedoman pada SOP dan/atau ketentuan yang berlaku; 2. Maklumat Pelayanan yang berisi komitmen dipublikasikan untuk memberikan pelayanan sesuai ketentuan; 3. Standar pelayanan dipastikan untuk diterapkan dengan baik.
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Data Wajib Pajak dijamin kerahasiaannya sesuai peraturan 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 kantor.
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Evaluasi pemberian pelayanan dilakukan secara rutin melalui survei kepuasan pelayanan minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun. 2. Evaluasi kinerja pelaksana dilakukan secara rutin melalui Kontrak Kinerja dan Dialog Kinerja Individu.

8. PERMINTAAN KEMBALI KARTU NPWP/SKT/SPPKP

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

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan pelayanan	1. Formulir Permintaan Kembali; 2. Dokumen yang sama dengan yang disyaratkan sebagai kelengkapan permohonan pendaftaran Wajib Pajak dan/atau pengukuhan PKP.
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	Wajib Pajak dapat mengajukan permintaan kembali atas Kartu NPWP, SKT, dan/atau SPPKP karena hilang, rusak, atau alasan lain pada KPP atau KP2KP yang wilayah kerjanya meliputi tempat tinggal atau tempat kedudukan, dan/ atau tempat kegiatan usaha. Kecuali permintaan kembali atas Kartu NPWP, SKT, dan/ atau SPPKP orang pribadi dapat diajukan di seluruh KPP atau KP2KP. Pihak Yang Mengajukan Permohonan: Wajib Pajak KPP Terdaftar; atau khusus Wajib Pajak Orang Pribadi tidak wajib pada KPP Terdaftar. Cara Pengajuan: Permintaan kembali atas Kartu NPWP, SKT, dan/ atau SKPPKP dapat diajukan: 1. secara elektronik; 2. secara langsung; atau 3. melalui pos atau perusahaanjasa ekspedisi ataujasa kurir, dengan bukti pengiriman surat. Syarat/Kriteria Pengajuan Permohonan: Diajukan oleh Wajib Pajak dengan menyampaikan Formulir Permintaan Kembali pada KPP atau KP2KP yang wilayah kerjanya meliputi tempat tinggal atau tempat kedudukan, dan/ atau tempat kegiatan usaha dan dilengkapi dokumen yang sama dengan yang disyaratkan sebagai kelengkapan permohonan pendaftaran Wajib Pajak dan/atau pengukuhan PKP. Kecuali untuk Wajib Pajak Orang Pribadi, permohonan permintaan kembali dapat dilayani oleh seluruh KPP atau KP2KP. Permintaan kembali Kartu NPWP, SKT, dan/atau SPPKP ditindaklanjuti sepanjang dilengkapi dengan dokumen yang sama dengan yang disyaratkan sebagai kelengkapan permohonan pendaftaran dan: 1. dalam hal permohonan disebabkan Kartu NPWP, SKT dan/atau SPPKP mengalami kerusakan sehingga perlu dilakukan cetak ulang, Kartu NPWP, SKT,

		dan/atau SPPKP tersebut diserahkan pada Petugas Pendaftaran pada KPP atau KP2KP; atau 2. dalam hal permohonan disebabkan Kartu NPWP, SKT, dan/atau SPPKP hilang, maka Wajib Pajak melampiri permohonan Permintaan Kembali dengan surat pernyataan kehilangan. Contoh Formulir dan Lampiran Yang Digunakan: Formulir Permintaan Kembali (Lampiran PER-04 /PJ/2020).
3.	Jangka waktu penyelesaian	Jangka waktu penyelesaian pelayanan Permintaan kembali Kartu NPWP, SKT, dan/atau SPPKPyaitu paling lambat 1 (satu) hari kerja setelah BPS diterbitkan.
4.	Biaya/ tarif	Tidak ada biaya/ tarif.
5.	Produk pelavanan	Kartu NPWP, SKT dan/atau SPPKP.
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	Segala jenis pengaduan layanan dapat disampaikan melalui saluran resmi pengaduan: 1. Telepon: (021) 134; 1500200 2. Faksimile: (021) 5251245 3. Email: pengaduan.itjen@kemenkeu.go.id: pengaduan@pajak.go.id 4. Twitter: @kring_pajak 5. Website: www.lapor.go.id; www. wise.kemenkeu. go. id; www.pengaduan.pajak.go.id 6. Chat pajak: www.pajak.go.id 7. Surat atau datang langsung ke Direktorat Penyuluhan, Pelayanan dan Hubungan Masyarakat atau unit kerja lainnya.

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

No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar hukum	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; 2. Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-04/PJ/2020 tentang Petunjuk Teknis Pelaksanaan Administrasi NPWP, Sertifikat Elektronik, dan Pengukuhan PKP.
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.	Pengawasan internal	1. Dilakukan secara berjenjang hingga di tingkat pengawasan jabatan Pimpinan Tinggi Madya terkait; 2. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah dan pengawasan fungsional oleh inspektorat; 3. Dilakukan secara berkelanjutan.
5.	Jumlah pelaksana	Jumlah pelaksana pelayanan minimal terdiri dari: 1. 1 (satu) Koordinator Harian; 2. 1 (satu) Petugas *Help Desk*; 3. 1 (satu) Petugas Loket TPT; 4. 1 (satu) Petugas *Back Office*.
6.	Jaminan pelayanan	1. Pelayanan diberikan dengan berpedoman pada SOP dan/atau ketentuan yang berlaku; 2. Maklumat Pelayanan yang berisi komitmen dipublikasikan untuk memberikan pelayanan sesuai ketentuan; 3. Standar pelayanan dipastikan untuk diterapkan dengan baik.
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Data Wajib Pajak dijamin kerahasiaannya sesuai peraturan 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 kantor.
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Evaluasi pemberian pelayanan dilakukan secara rutin melalui survei kepuasan pelayanan minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun. 2. Evaluasi kinerja pelaksana dilakukan secara rutin melalui Kontrak Kinerja dan Dialog Kinerja Individu.

9. AKTIVASI EFIN

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

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan pelayanan	1. Formulir Permohonan EFIN. 2. Bagi Wajib Pajak Orang Pribadi, syarat dan ketentuan pengajuan permohonan aktivasi EFIN adalah sebagai berikut: a. permohonan aktivasi EFIN dilakukan oleh Wajib Pajak sendiri, tidak diperkenankan untuk dikuasakan kepada pihak lain; b. Wajib Pajak mengisi, menandatangani, dan menyampaikan Formulir Permohonan EFIN dengan mendatangi secara langsung Kantor Pelayanan Pajak (KPP) terdekat, Kantor Pelayanan, Penyuluhan dan Konsultasi Perpajakan (KP2KP) terdekat atau Tempat Tertentu di Luar Kantor sesuai dengan kewenangannya; c. Wajib Pajak menunjukkan asli dan menyerahkan fotokopi dokumen berupa: 1) identitas diri berupa: a) Kartu Tanda Penduduk (KTP), dalam hal Wajib Pajak merupakan Warga Negara Indonesia; atau b) Paspor dan Kartu Izin Tinggal Terbatas (KITAS) atau Kartu Izin Tinggal Tetap (KITAP), dalam hal Wajib Pajak merupakan Warga Negara Asing; dan 2) kartu Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) atau Surat Keterangan Terdaftar (SKT); d. menyampaikan alamat email aktif (bukan merupakan alamat email temporer) yang akan digunakan sebagai sarana komunikasi dalam rangka pelaksanaan hak dan kewajiban perpajakan. 3. Bagi Wajib Pajak Badan, syarat dan ketentuan pengajuan permohonan aktivasi EFIN adalah sebagai berikut: a. permohonan aktivasi EFIN dilakukan oleh salah satu pengurus yang namanya tercantum dalam akta pendirian atau dokumen pendirian Wajib Pajak Badan; b. pengurus sebagaimana dimaksud pada huruf a mengisi, menandatangani, dan menyampaikan Formulir Permohonan EFIN dengan mendatangi secara langsung KPP/KP2KP terdaftar atau

Tempat Tertentu di Luar Kantor sesuai dengan kewenangannya;

c. permohonan aktivasi EFIN sebagaimana dimaksud pada huruf b disampaikan dengan menunjukkan asli dan menyerahkan fotokopi dokumen berupa:
   1) surat keterangan dari pimpinan tertinggi Wajib Pajak Badan, dalam hal pengurus yang mengajukan permohonan aktivasi EFIN tidak tercantum dalam akta pendirian atau dokumen pendirian Wajib Pajak Badan, namun pengurus dimaksud memiliki kewenangan untuk mengambil kebijakan atau keputusan dalam Wajib Pajak Badan;
   2) identitas diri berupa:
      a) KTP, dalam hal pengurus sebagaimana dimaksud pada huruf a merupakan Warga Negara Indonesia; atau
      b) Paspor, dalam hal pengurus sebagaimana dimaksud pada huruf a merupakan Warga Negara Asing;
      c) KTP kuasa Wajib Pajak, dalam hal permohonan aktivasi disampaikan oleh selain pengurus;
   3) Kartu NPWP atau SKT atas nama pengurus:
      a) dalam hal pengurus sebagaimana dimaksud pada huruf a merupakan Warga Negara Indonesia; atau
      b) dalam hal pengurus sebagaimana dimaksud pada huruf a merupakan Warga Negara Asing dan telah terdaftar sebagai Wajib Pajak;
   4) dalam hal pengurus sebagaimana dimaksud pada angka 3 huruf b merupakan Warga Negara Asing dan tidak terdaftar sebagai Wajib Pajak, pengurus tidak perlu menyampaikan Kartu NPWP dan SKT;
   5) kartu NPWP atau SKT atas nama Wajib Pajak Badan;dan
   6) surat kuasa menyampaikan Formulir Permohonan EFIN dan menerima EFIN, dalam hal permohonan aktivasi EFIN disampaikan oleh selain pengurus;
   7) menyampaikan alamat email aktif (bukan merupakan alamat email temporer) pengurus yang akan digunakan sebagai sarana komunikasi dalam rangka pelaksanaan hak dan kewajiban perpajakan.

4. Dalam hal Wajib Pajak Badan merupakan kantor cabang, maka syarat dan ketentuan pengajuan permohonan aktivasi EFIN adalah sebagai berikut:
   a. pimpinan kantor cabang sebagai pengurus yang ditunjuk untuk mewakili Badan dalam rangka melaksanakan hak dan kewajiban perpajakannya, mengisi, menandatangani, dan menyampaikan Formulir Permohonan EFIN ke KPP/KP2KP terdaftar atau Tempat Tertentu di Luar Kantor sesuai dengan kewenangannya;
   b. pimpinan kantor cabang sebagaimana dimaksud pada huruf a menunjukkan asli dan menyerahkan fotokopi dokumen berupa:
      1) surat pengangkatan pimpinan kantor cabang;
      2) surat penunjukan pimpinan kantor cabang sebagai pengurus yang mewakili Badan dalam rangka melaksanakan hak dan kewajiban perpajakannya;
      3) identitas diri berupa:
         a) KTP, dalam hal pengurus sebagaimana dimaksud pada angka 2) merupakan Warga Negara Indonesia; atau
         b) Paspor, dalam hal pengurus sebagaimana dimaksud pada angka 2) merupakan Warga Negara Asing;
         c) KTP kuasa Wajib Pajak, dalam hal permohonan aktivasi disampaikan oleh selain pengurus;
      4) kartu NPWP atau SKT atas nama pimpinan kantor cabang sebagai pengurus;
      5) kartu NPWP atau SKT atas nama kantor cabang; dan
      6) surat kuasa menyampaikan Formulir Permohonan EFIN dan menerima EFIN, dalam hal permohonan aktivasi EFIN disampaikan oleh selain pengurus;
   c. menyampaikan alamat email aktif (bukan merupakan alamat email temporer) pengurus yang akan digunakan sebagai sarana komunikasi dalam rangka pelaksanaan hak dan kewajiban perpajakan.
5. Dalam hal Wajib Pajak Badan seluruh pengurusnya tidak memenuhi syarat sebagai Subjek Pajak Dalam Negeri sesuai ketentuan perpajakan yang berlaku, syarat dan ketentuan pengajuan permohonan aktivasi EFIN adalah sebagai berikut:
   a. permohonan aktivasi EFIN dapat dilakukan oleh kuasa khusus Wajib Pajak yang ditunjuk untuk

mewakili Badan dalam melaksanakan hak dan kewajiban perpajakannya sesuai ketentuan yang mengatur tentang persyaratan serta pelaksanaan hak dan kewajiban seorang kuasa;

b. kuasa Wajib Pajak yang ditunjuk sebagaimana dimaksud pada huruf a, mengisi, menandatangani, dan menyampaikan Formulir Permohonan EFIN dengan mendatangi secara langsung ke KPP /KP2KP terdaftar atau Tempat Tertentu di Luar Kantor sesuai dengan kewenangannya;

c. Permohonan aktivasi EFIN sebagaimana dimaksud pada huruf b disarnpaikan dengan:

1) menyerahkan fotokopi paspor atas narna pengurus;

2) menunjukkan asli dan menyerahkan fotokopi dokumen berupa:

a) surat penunjukan pengurus yang bersangkutan untuk mewakili Badan dalam rangka melaksanakan hak dan kewajiban perpajakannya;

b) KTP dan Kartu NPWP atau SKT atas narna kuasa Wajib Pajak yang ditunjuk;

c) Kartu NPWP atau SKT atas nama Wajib Pajak Badan;

3) menyampaikan surat kuasa khusus, dalam hal permohonan aktivasi EFIN dilakukan oleh kuasa khusus;

d. menyampaikan alamat email aktif (bukan merupakan alamat email temporer) pengurus yang akan digunakan se bagai sarana komunikasi dalam rangka pelaksanaan hak dan kewajiban perpajakan.

6. Bagi Bendahara, syarat dan ketentuan pengajuan permohonan aktivasi EFIN adalah sebagai berikut:

a. permohonan aktivasi EFIN dilakukan oleh pejabat atau pihak yang ditunjuk oleh instansi menjadi Bendahara;

b. Bendahara sebagaimana dimaksud pada huruf a, mengisr, menandatangani, dan menyampaikan Formulir Permohonan EFIN sebagaimana dimaksud dalarn Lampiran I yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Direktur Jenderal ini dengan mendatangi secara langsung ke KPP/KP2KP terdaftar atau Tempat Tertentu di Luar Kantor berupa LOK sesuai dengan kewenangannya;

c. Bendahara sebagaimana dimaksud pada huruf a menunjukkan dokumen asli dan menyerahkan fotokopi dokumen berupa:
   1) Surat Keputusan Pengangkatan sebagai Bendahara;
   2) identitas diri berupa KTP;
   3) kartu NPWP atau SKT atas nama Bendahara; dan
d. menyampaikan alamat email aktif yang akan digunakan sebagai sarana komunikasi dalam rangka pelaksanaan hak dan kewajiban perpajakan.

2. Sistern, mekanisme, dan prosedur

Layanan yang diberikan kepada Wajib Pajak berupa aktivasi EFIN agar Wajib Pajak dapat mendaftarkan diri pada Layanan DJP Online atau Sistem Elektronik yang disediakan oleh Penyedia Layanan SPT Elektronik.

Pihak Yang Mengajukan Permohonan:
1. Wajib Pajak Orang Pribadi;
2. Wajib Pajak Badan;
3. Wajib Pajak Badan Kantor Cabang;
4. Wajib Pajak Badan yang seluruh pengurusnya tidak memenuhi syarat sebagai Subjek Pajak Dalam Negeri sesuai ketentuan perpajakan yang berlaku;
5. Bendahara.

Cara Pengajuan:
Wajib Pajak menyampaikan permohonan aktivasi EFIN dengan mendatangi secara langsung Kantor Pelayanan Pajak (KPP) terdekat, Kantor Pelayanan, Penyuluhan dan Konsultasi Perpajakan (KP2KP) terdekat atau Tempat Tertentu di Luar Kantor sesuai dengan kewenangannya.

Syarat/Kriteria Pengajuan Permohonan:
1. Permohonan aktivasi EFIN dinyatakan lengkap dalam hal syarat kelengkapan berkas terpenuhi.
2. Permohonan aktivasi EFIN dilakukan oleh Wajib Pajak sendiri tidak diperkenankan untuk dikuasakan kepada pihak lain.
3. Permohonan aktivasi EFIN untuk Wajib Pajak badan dilakukan oleh pengurus yang ditunjuk untuk mewakili badan dalam rangka melaksanakan hak dan kewajiban perpajakannya.
4. Permohonan aktivasi EFIN untuk Wajib Pajak badan berstatus cabang dilakukan oleh pimpinan kantor cabang.

		Contoh Formulir dan Lampiran Yang Digunakan: Formulir Permohonan EFIN (Lampiran I PER-06/PJ/2019).
3.	Jangka waktu penyelesaian	Pada saat WP datang langsung ke KPP/KP2KP terdekat atau Tempat Tertentu di Luar Kantor sesuai dengan kewenangannva untuk mengaiukan permohonan.
4.	Biaya/ tarif	Tidak ada biava/ tarif.
5.	Produk pelayanan	EFIN yang aktif.
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	Segala jenis pengaduan layanan dapat disampaikan melalui saluran pengaduan: 1. Telepon: (021) 134; 500200 2. Faksimile: (021) 5251245 3. Email: pengaduan.itjen@kemenkeu.go.id; 2engaduan@2ajak. go. id 4. Twitter: @kring_pajak 5. Website: www.lapor.go.id; www. wise. kemenkeu. go .id; www. 2engaduan. Qajak.go.id 6. Chat pajak: www.pajak.go.id 7. Surat atau datang langsung ke Direktorat Penyuluhan, Pelayanan dan Hubungan Masyarakat atau unit kerja lainnya.

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

No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar hukum	1. Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-41 / PJ/ 2015 Tentang Pengamanan Transaksi Elektronik Layanan Pajak Online s. t.d. t.d. Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-06/PJ/2019 Tentang Perubahan Ketiga Atas Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-41/PJ/2015 Tentang Pengamanan Transaksi Elektronik Layanan Pajak Online; 2. Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-04/PJ/2020 tentang Petunjuk Teknis Pelaksanaan Administrasi NPWP, Sertifikat Elektronik, dan Pengukuhan PKP.
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.	Pengawasan internal	1. Dilakukan secara berjenjang hingga di tingkat pengawasan jabatan Pimpinan Tinggi Madya terkait; 2. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah dan pengawasan fungsional oleh inspektorat; 3. Dilakukan secara berkelanjutan.
5.	Jumlah pelaksana	Jumlah pelaksana pelayanan minimal terdiri dari: 1. 1 (satu) Koordinator Harian; 2. 1 (satu) Petugas *Help Desk;* 3. 1 (satu) Petugas Loket TPT; 4. 1 (satu) Petugas *Back Office.*
6.	Jaminan pelayanan	1. Pelayanan diberikan dengan berpedoman pada SOP dan/atau ketentuan yang berlaku; 2. Maklumat Pelayanan yang berisi komitmen dipublikasikan untuk memberikan pelayanan sesuai ketentuan; 3. Standar pelayanan dipastikan untuk diterapkan dengan baik.
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Data Wajib Pajak dijamin kerahasiaannya sesuai peraturan 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 kantor.
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Evaluasi pemberian pelayanan dilakukan secara rutin melalui survei kepuasan pelayanan minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun. 2. Evaluasi kinerja pelaksana dilakukan secara rutin melalui Kontrak Kinerja dan Dialog Kinerja Individu.

10. AKTIVASI AKUN PENGUSAHA KENA PAJAK

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

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan pelayanan	Formulir Permintaan Aktivasi Akun Pengusaha Kena Pajak (PKP).
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	Permintaan aktivasi akun PKP dapat disampaikan: 1. bersamaan dengan permohonan pengukuhan PKP; 2. paling lama 3 (tiga) bulan setelah dikukuhkan sebagai PKP, bagi PKP yang pengukuhannya berdasarkan permohonan; atau 3. setelah dikukuhkan sebagai PKP secara jabatan. Pihak Yang Mengajukan Permohonan: Pengusaha Kena Pajak. Cara Pengajuan: Pengusaha mengajukan permintaan aktivasi akun PKP dengan mengisi Formulir Permintaan Aktivasi Akun Pengusaha Kena Pajak: 1. pada Aplikasi Registrasi; atau 2. secara tertulis dan menyampaikan: a. secara langsung; b. melalui pos dengan bukti pengiriman surat; atau c. melalui perusahaan jasa ekspedisi atau jasa kurir dengan bukti pengiriman surat, ke KPP atau KP2KP yang wilayah kerjanya meliputi tempat tinggal, tempat kedudukan, dan/atau tempat kegiatan usaha Pengusaha. Syarat/Kriteria Pengajuan Permohonan: Pengusaha Kena Pajak yang telah memiliki Sertifikat Elektronik. Contoh Formulir dan Lampiran Yang Digunakan: Formulir Permintaan Aktivasi Akun Pengusaha Kena Pajak (PKP) (Lampiran PER-04/PJ/2020).
3.	Jangka waktu penyelesaian	Aktivasi akun PKP dilakukan paling lama 10 (sepuluh) hari kerja setelah: 1. tanggal pengukuhan PKP, dalam hal permintaan aktivasi akun PKP disampaikan bersamaan dengan permohonan pengukuhan PKP; atau 2. 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.

4.	Biava/ tarif	Tidak ada biaya/ tarif.
5.	Produk pelavanan	Kade Aktivasi dan Password.
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	Segala jenis pengaduan layanan dapat disampaikan melalui saluran resmi pengaduan: 1. Telepon: (021) 134; 1500200 2. Faksimile: (021) 5251245 3. Email: gengaduan.itjen(a kemenkeu.go.id; :gengaduan@,:gaj ak. go. id 4. Twitter: @kring_pajak 5. Website: www.lapor.go.id; www. wise .kemenkeu. go.id; www. 12engaduan. gaj ak. go .id 6. Chat pajak: www.pajak.go.id 7. Surat atau datang langsung ke Direktorat Penyuluhan, Pelayanan dan Hubungan Masyarakat atau unit kerja lainnya.

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

No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar hukum	Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-04/PJ/2020 tentang Petunjuk Teknis Pelaksanaan Administrasi NPWP, Sertifikat Elektronik, dan Pengukuhan PKP.
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.	Pengawasan internal	1. Dilakukan secara berjenjang hingga di tingkat pengawasan jabatan Pimpinan Tinggi Madya terkait; 2. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah dan pengawasan fungsional oleh inspektorat;

		3. Dilakukan secara berkelanjutan.
5.	Jumlah pelaksana	Jumlah pelaksana pelayanan minimal terdiri dari: 1. 1 (satu) Koordinator Harian; 2. 1 (satu) Petugas *Help Desk;* 3. 1 (satu) Petugas Loket TPT; 4. 1 (satu) Petugas *Back Office.*
6.	Jaminan pelayanan	1. Pelayanan diberikan dengan berpedoman pada SOP dan/atau ketentuan yang berlaku; 2. Maklumat Pelayanan yang berisi komitmen dipublikasikan untuk memberikan pelayanan sesuai ketentuan; 3. Standar pelayanan dipastikan untuk diterapkan dengan baik.
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Data Wajib Pajak dijamin kerahasiaannya sesuai peraturan 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 kantor.
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Evaluasi pemberian pelayanan dilakukan secara rutin melalui survei kepuasan pelayanan minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun. 2. Evaluasi kinerja pelaksana dilakukan secara rutin melalui Kontrak Kinerja dan Dialog Kinerja Individu.

11. CETAK ULANG KODE AKTIVASI

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

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan pelayanan	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 password.
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	Layanan ini diberikan kepada Pengusaha Kena Pajak (PKP) yang mengajukan permohonan cetak ulang Kode Aktivasi. Pihak Yang Mengajukan Permohonan: Wajib Pajak Pengusaha Kena Pajak. Cara Pengajuan: PKP mengajukan permohonan secara tertulis ke KPP tempat PKP dikukuhkan. Contoh Formulir dan Lampiran Yang Digunakan: Formulir Permohonan Cetak Ulang Kode Aktivasi.
3.	Jangka waktu penvelesaian	Paling lama 3 (tiga) hari kerja sejak permohonan diterima secara lengkap.
4.	Biaya/tarif	Tidak ada biava/ tarif.
5.	Produk pelayanan	Surat Pemberitahuan Kode Aktivasi/ Penolakan Permohonan Kode Aktivasi.
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	Segala jenis pengaduan layanan dapat disampaikan melalui saluran resmi pengaduan: 1. Telepon: (021) 134; 1500200 2. Faksimile: (021) 5251245 3. Email: rengaduan.itjen(a kemenkeu.go.id; pengaduan@pajak. go.id 4. Twitter: @kring_ pajak 5. Website: www.lapor.go.id; www. wise. kernenkeu. go .id; www. pengaduan. pajak. go. id 6. Chat pajak: www.pajak.go.id 7. Surat atau datang langsung ke Direktorat Penyuluhan, Pelayanan dan Hubungan Masyarakat atau unit kerja lainnya.

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

No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar hukum	Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-04/PJ/2020 tentang Petunjuk Teknis Pelaksanaan Administrasi NPWP, Sertifikat Elektronik, dan Pengukuhan PKP.
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.	Pengawasan internal	1. Dilakukan secara berjenjang hingga di tingkat pengawasan jabatan Pimpinan Tinggi Madya terkait; 2. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah dan pengawasan fungsional oleh inspektorat; 3. Dilakukan secara berkelanjutan.
5.	Jumlah pelaksana	Jumlah pelaksana pelayanan minimal terdiri dari: 1. 1 (satu) Koordinator Harian; 2. 1 (satu) Petugas *Help Desk;* 3. 1 (satu) Petugas Loket TPT; 4. 1 (satu) Petugas *Back Office.*
6.	Jaminan pelayanan	1. Pelayanan diberikan dengan berpedoman pada SOP dan/atau ketentuan yang berlaku; 2. Maklumat Pelayanan yang berisi komitmen dipublikasikan untuk memberikan pelayanan sesuai ketentuan; 3. Standar pelayanan dipastikan untuk diterapkan dengan baik.
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Data Wajib Pajak dijamin kerahasiaannya sesuai peraturan 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 kantor.
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Evaluasi pemberian pelayanan dilakukan secara rutin melalui survei kepuasan pelayanan minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun. 2. Evaluasi kinerja pelaksana dilakukan secara rutin melalui Kontrak Kinerja dan Dialog Kinerja Individu.

12. AKTIVASI SERTIFIKAT ELEKTRONIK

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

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan pelayanan	Permintaan Sertifikat Elektronik secara elektronik dilakukan dengan ketentuan sebagai berikut: a. Wajib Pajak mengisi Formulir Permintaan Sertifikat Elektronik dan mempersiapkan *passphrase*; dan b. Wajib Pajak melakukan kegiatan untuk verifikasi dan autentikasi identitas. Dalam hal saluran elektronik belum tersedia, Wajib Pajak orang pribadi dan Wajib Pajak Warisan Belum Terbagi dapat mengajukan permintaan Sertifikat Elektronik secara tertulis, dengan mengisi, menandatangani, dan menyampaikan Formulir Permintaan Sertifikat Elektronik, serta: 1. menunjukkan asli dan menyerahkan fotokopi dokumen identitas diri berupa: a) KTP, bagi Warga Negara Indonesia; atau b) paspor dan Kartu Izin Tinggal Terbatas (KITAS) atau Kartu Izin Tinggal Tetap (KITAP), dalam hal Wajib Pajak merupakan Warga Negara Asing; c) Kartu NPWP atau SKT; dan 2. menyerahkan asli surat penunjukan dari Wajib Pajak orang pribadi dengan kondisi tertentu. Dalam hal saluran elektronik belum tersedia, permintaan Sertifikat Elektronik secara tertulis oleh Wajib Pajak Badan dilakukan dengan mengisi, menandatangani, dan menyampaikan Formulir Permintaan Sertifikat Elektronik dan menunjukkan asli serta menyerahkan fotokopi dokumen berupa: 1. dokumen identitas diri salah satu pengurus sebagaimana dimaksud pada huruf a, meliputi: a) bagi Warga Negara Indonesia, yaitu fotokopi KTP dan fotokopi Kartu NPWP; b) bagi Warga Negara Asing, yaitu: 1) fotokopi paspor; dan 2) fotokopi Kartu NPWP, dalam hal telah terdaftar sebagai Wajib Pajak; 2. dokumen pendirian badan usaha, meliputi: a) akta pendirian atau dokumen pendirian dan perubahannya, bagi Wajib Pajak Badan selain bentuk usaha tetap; atau

b) surat keterangan penunjukan dari kantor pusat, bagi bentuk usaha tetap; dan

3. SPT Tahunan Pajak Penghasilan seluruh anggota Kerja Sama Operasi (*Joint Operation*) untuk tahun pajak terakhir yang jangka waktu penyampaiannya telah jatuh tempo pada saat pengajuan permintaan Sertifikat Elektronik, bagi Wajib Pajak Badan bentuk Kerja Sama Operasi (*Joint Operation*).

Dalam hal saluran elektronik belum tersedia, permintaan Sertifikat Elektronik secara tertulis oleh Instansi Pemerintah dilakukan dengan mengisi, menandatangani, dan menyampaikan Formulir Permintaan Sertifikat Elektronik dan menunjukkan asli serta menyerahkan fotokopi dokumen berupa:

1. penunjukan sebagai:
   a) kepala Instansi Pemerintah Pusat, kuasa pengguna anggaran, atau pejabat yang melaksanakan fungsi tata usaha keuangan pada Instansi Pemerintah Pusat, untuk Instansi Pemerintah Pusat;
   b) kepala Instansi Pemerintah Daerah atau pejabat yang melaksanakan fungsi tata usaha keuangan pada satuan kerja perangkat daerah, untuk Instansi Pemerintah Daerah; atau
   c) kepala desa atau perangkat desa yang melaksanakan pengelolaan keuangan desa berdasarkan keputusan kepala desa, untuk Instansi Pemerintah Desa;
2. dokumen identitas diri orang pribadi yang ditunjuk sebagairnana dimaksud pada angka 1; dan
3. fotokopi NPWP orang pribadi yang ditunjuk sebagaimana dimaksud pada angka 1.

2. Sistem, mekanisme, dan prosedur

Wajib Pajak dapat mengajukan permintaan Sertifikat Elektronik secara:

1. elektronik atau tertulis ke KPP tempat Wajib Pajak terdaftar atau KP2KP yang wilayah kerjanya meliputi tempat tinggal Wajib Pajak, bagi Wajib Pajak orang pribadi dan Wajib Pajak Warisan Belum Terbagi; atau
2. elektronik atau tertulis ke KPP tempat Wajib Pajak terdaftar atau KP2KP yang wilayah kerjanya meliputi

		ternpat kedudukan Wajib Pajak, bagi Wajib Pajak Badan dan Instansi Pemerintah. Pihak Yang Mengajukan Permohonan: Permintaan Sertifikat Elektronik dilakukan oleh: 1. orang pribadi yang bersangkutan, bagi Wajib Pajak orang pribadi, kecuali kondisi tertentu dapat diwakili oleh pihak lain; 2. wakil Wajib Pajak Warisan Belum Terbagi, bagi Wajib Pajak Warisan Belum Terbagi; 3. salah satu pengurus yang ditunjuk untuk mewakili Badan dalam rangka melaksanakan hak dan kewajiban perpajakan, untuk Wajib Pajak Badan dengan status pusat; 4. pimpinan cabang Wajib Pajak Badan atau pengurus cabang lainnya, untuk Wajib Pajak Badan dengan status cabang; 5. kepala Instansi Pemerintah Pusat, kuasa pengguna anggaran, atau pejabat yang melaksanakan fungsi tata usaha keuangan pada Instansi Pemerintah Pusat, untuk Instansi Pemerintah Pusat; 6. kepala Instansi Pemerintah Daerah atau pejabat yang melaksanakan fungsi tata usaha keuangan pada satuan kerja perangkat daerah, untuk Instansi Pemerintah Daerah; 7. kepala desa atau perangkat desa yang melaksanakan pengelolaan keuangan desa berdasarkan keputusan kepala desa, untuk Instansi Pemerintah Desa. Cara Pengajuan: Permintaan Sertifikat Elektronik dapat diajukan: 1. bersamaan dengan permohonan pendaftaran NPWP; atau 2. secara terpisah setelah Wajib Pajak memperoleh NPWP. Syarat/Kriteria Pengajuan Permohonan: Pengusaha Kena Pajak yang telah menyampaikan Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan Pajak Penghasilan Tahun Pajak terakhir. Contoh Formulir dan Lampiran Yang Digunakan: 1. Formulir Permintaan Sertifikat Elektronik (Lampiran PER-04 /PJ/2020). 2. Dokumen persyaratan.
3.	Jangka waktu penyelesaian	Sertifikat Elektronik dan Bukti Penerbitan Sertifikat Elektronik diterbitkan paling lama 1 (satu) hari keria

		terhitung setelah permohonan diterima lengkap serta dilakukan penguiian verifikasi dan autentikasi.
4.	Biaya/tarif	Tidak ada biaya/tarif.
5.	Produk pelayanan	1. Sertifikat Elektronik; 2. Bukti Penerbitan Sertifikat Elektronik.
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	Segala jenis pengaduan layanan dapat disampaikan melalui saluran resmi pengaduan: 1. Telepon: (021) 134; 1500200 2. Faksimile: (021) 5251245 3. Email: pengaduan.itjen(a kemenkeu.go.id: l2engaduan@l2ajak.go.id 4. Twitter: @kring_pajak 5. Website: www.lapor.go.id; www.wise.kemenkeu.go.id; www. Qengaduan.l2ai ak. go .id 6. Chat pajak: www.pajak.go.id 7. Surat atau datang langsung ke Direktorat Penyuluhan, Pelayanan dan Hubungan Masyarakat atau unit kerja lainnya.

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

No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar hukum	Peraturan Direktorat Jenderal Pajak Nomor PER-04/PJ/2020 tentang Petunjuk Teknis Pelaksanaan Administrasi NPWP, Sertifikat Elektronik, dan Pengukuhan PKP.
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.	Pengawasan internal	1. Dilakukan secara berjenjang hingga di tingkat pengawasan jabatan Pimpinan Tinggi Madya terkait;

		2. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah dan pengawasan fungsional oleh inspektorat; 3. Dilakukan secara berkelanjutan.
5.	Jumlah pelaksana	Jumlah pelaksana pelayanan minimal terdiri dari: 1. 1 (satu) Koordinator Harian; 2. 1 (satu) Petugas *Help Desk*; 3. 1 (satu) Petugas Loket TPT; 4. 1 (satu) Petugas *Back Office*.
6.	Jaminan pelayanan	1. Pelayanan diberikan dengan berpedoman pada SOP dan/atau ketentuan yang berlaku; 2. Maklumat Pelayanan yang berisi komitmen dipublikasikan untuk memberikan pelayanan sesuai ketentuan; 3. Standar pelayanan dipastikan untuk diterapkan dengan baik.
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Data Wajib Pajak dijamin kerahasiaannya sesuai peraturan 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 kantor.
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Evaluasi pemberian pelayanan dilakukan secara rutin melalui survei kepuasan pelayanan minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun. 2. Evaluasi kinerja pelaksana dilakukan secara rutin melalui Kontrak Kinerja dan Dialog Kinerja Individu.

13. **SURAT KUASA KHUSUS**

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

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan pelayanan	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: 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: 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.
2.	Sistern, mekanisme, dan prosedur	Layanan ini terkait dengan penyampaian surat kuasa khusus oleh Wajib Pajak yang menunjuk seorang kuasa dengan surat kuasa khusus untuk melaksanakan hak dan/atau memenuhi kewajiban sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan di bidang perpajakan. Pihak Yang Mengajukan Permohonan: Wajib Pajak orang pribadi atau badan yang akan memberikan kuasa.

		Cara Pengajuan: Penyampaian surat kuasa khusus dilakukan: 1. sebelum pelaksanaan hak dan/atau pemenuhan kewajiban perpajakan tertentu yang dikuasakan; atau 2. bersamaan dengan pelaksanaan hak dan/ atau pemenuhan kewajiban perpajakan tertentu yang dikuasakan. Contoh Formulir dan Lampiran Yang Digunakan: 1. Surat kuasa khusus (Lampiran PMK-229/PMK.03/2014); 2. Surat pernyataan sebagai konsultan pajak (Lampiran PMK-229/PMK.03/2014); 3. Surat penunjukan (Lampiran PMK-229/PMK.03/2014).
3.	Jangka waktu penyelesaian	
4.	Biaya/ tarif	Tidak ada biaya/tarif.
5.	Produk pelavanan	
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	Segala jerus pengaduan layanan dapat disampaikan melalui saluran resmi pengaduan: 1. Telepon: (021) 134; 1500200 2. Faksimile: (021) 5251245 3. Email: pengaduan.itjen@kemenkeu.go.id; pengaduan@pajak. go. id 4. Twitter: @kring_pajak 5. Website: www.lapor.go.id; www.wise.kemenkeu.go.id; www.pengaduan.pajak.go.id 6. Chat pajak: www.pajak.go.id 7. Surat atau datang langsung ke Direktorat Penyuluhan, Pelayanan dan Hubungan Masyarakat atau unit kerja lainnya.

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

No.	Komponen	Uraian
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	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.	Pengawasan internal	1. Dilakukan secara berjenjang hingga di tingkat pengawasan jabatan Pimpinan Tinggi Madya terkait; 2. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah dan pengawasan fungsional oleh inspektorat; 3. Dilakukan secara berkelanjutan.
5.	Jumlah pelaksana	Jumlah pelaksana pelayanan minimal terdiri dari: 1. 1 (satu) Koordinator Harian; 2. 1 (satu) Petugas *Help Desk*; 3. 1 (satu) Petugas Loket TPT; 4. 1 (satu) Petugas *Back Office*.
6.	Jaminan pelayanan	1. Pelayanan diberikan dengan berpedoman pada SOP dan/atau ketentuan yang berlaku; 2. Maklumat Pelayanan yang berisi komitmen dipublikasikan untuk memberikan pelayanan sesuai ketentuan; 3. Standar pelayanan dipastikan untuk diterapkan dengan baik.
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Data Wajib Pajak dijamin kerahasiaannya sesuai peraturan 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 kantor.
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Evaluasi pemberian pelayanan dilakukan secara rutin melalui survei kepuasan pelayanan minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun. 2. Evaluasi kinerja pelaksana dilakukan secara rutin melalui Kontrak Kinerja dan Dialog Kinerja Individu.

14. PENCABUTAN PENGUKUHAN PKP

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

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan pelayanan	Dokumen yang disyaratkan meliputi dokumen pendukung yang menunjukkan bahwa PKP sudah tidak lagi memenuhi persyaratan sebagai PKP.
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	Layanan ini diberikan kepada Pengusaha Kena Pajak (PKP) yang sudah tidak memenuhi ketentuan sebagai PKP sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan di bidang Pajak Pertambahan Nilai, berdasarkan permohonan PKP atau secarajabatan. Pihak Yang Mengajukan Permohonan: 1. Pengusaha Kena Pajak (PKP); 2. Keluarga sedarah atau semenda, dalam hal PKP orang pribadi telah meninggal dunia dan tidak meninggalkan warisan. Cara Pengajuan: PKP menyampaikan permohonan pencabutan pengukuhan PKP secara elektronik atau tertulis. Dalam hal permohonan disampaikan secara tertulis, permohonan dapat disampaikan: 1. secara langsung ke KPP atau KP2KP tempat PKP diadministrasikan; atau 2. melalui pos, perusahaan jasa ekspedisi atau jasa kurir dengan bukti pengiriman surat, ke KPP tempat PKP diadministrasikan. Syarat/Kriteria Pengajuan Permohonan: Pencabutan pengukuhan Pengusaha Kena Pajak (PKP) dapat dilakukan berdasarkan permohonan dan secara jabatan. Permohonan pencabutan pengukuhan PKP dibuat secara elektronik atau tertulis, dilampiri dengan dokumen pendukung yang menunjukkan ketentuan sebagai PKP tidak lagi dipenuhi. Dalam hal PKP orang pribadi telah meninggal dunia dan tidak meninggalkan warisan, permohonan pencabutan PKP diajukan oleh keluarga sedarah atau semenda. Pencabutan pengukuhan PKP secara jabatan dilakukan berdasarkan hasil Pemeriksaan dan hasil penelitian administrasi. Pencabutan pengukuhan PKP secara jabatan berdasarkan hasil penelitian administrasi terhadap:

		1. PKP dengan status Wajib Pajak Non Efektif; 2. PKP yang tempat terutangnya PPN telah dipusatkan di tempat lain; 3. PKP menyalahgunakan atau menggunakan tanpa hak pengukuhan PKP yang telah mendapatkan putusan pengadilan yang berkekuatan hukum tetap 4. PKP yang berdasarkan hasil penelitian lapangan dalam rangka tindak lanjut pemindahan alamat ternpat tinggal, tempat kedudukan, dan/ atau ternpat kegiatan usaha ke wilayah kerja KPP lainnya tidak sesuai dengan informasi yang tercantum dalam dokumen yang disyaratkan pada permohonan saat pemindahan dengan keadaan yang sebenarnya; 5. PKP yang telah dilakukan penonaktifan sementara akun PKP dan tidak menyampaikan klarifikasi; 6. PKP yang telah dilakukan penonaktifan sementara akun PKP dan menyampaikan klarifikasi, namun ditolak; 7. PKP yang berdasarkan hasil penelitian lapangan dalam rangka aktivasi akun PKP tidak memenuhi ketentuan yaitu tidak terdapat kesesuaian informasi; 8. PKP yang tidak menyampaikan permintaan aktivasi akun PKP dalam jangka waktu 3 (tiga) bulan; 9. PKP orang pribadi yang telah meninggal dunia dan tidak meninggalkan warisan; dan/ atau 10. PKP bentuk usaha tetap yang telah menghentikan kegiatan usaha di Indonesia.
		Formulir dan Lampiran Yang Digunakan: Formulir Pencabutan Pengukuhan PKP.
3.	Jangka waktu penyelesaian	Paling lama 6 (enam) bulan sejak tanggal permohonan Wajib Pajak diterima secara lengkap. Apabila jangka waktu sebagaimana dimaksud telah terlampaui dan Kepala KPP tidak menerbitkan keputusan, permohonan Wajib Pajak dianggap dikabulkan dan Kepala KPP menerbitkan Surat Pencabutan Pengukuhan Pengusaha Kena Pajak dalam jangka waktu paling lama 1 (satu) bulan setelah j angka waktu berakhir.
4.	Biava/tarif	Tidak ada biaya/ tarif.
5.	Produk pelayanan	1. Surat Pencabutan Pengukuhan PKP dan Berita Acara Pencabutan Pengukuhan PKP; atau 2. Surat Penolakan Pencabutan Pengukuhan PKP.
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	Segala jenis pengaduan layanan dapat disampaikan melalui saluran resmi pengaduan: 1. Telepon: (021) 134: 1500200 2. Faksimile: (021) 5251245

3. Email: 12engaduan.itjen(a kemenkeu.go.id; 12engaduan(a),12ai ak. go. id
4. Twitter: @kring_pajak
5. Website: www.laror.go.id; www. wise .kemenkeu. go.id; www.pengaduan.12ajak.go.id
6. Chat pajak: www.pajak.go.id
7. Surat atau datang langsung ke Direktorat Penyuluhan, Pelayanan dan Hubungan Masyarakat atau unit kerja lainnya.

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

No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar hukum	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; 2. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 231/PMK.03/2019 tentang Tata Cara Pendaftaran dan Penghapusan Nomor Pokok Wajib Pajak, Pengukuhan dan Pencabutan Pengukuhan Pengusaha Kena Pajak, serta Pemotongan dan/ atau Pemungutan, Penyetoran, dan Pelaporan Pajak bagi Instansi Pemerintah; 3. Peraturan Direktorat Jenderal Pajak Nomor PER-04 / PJ / 2020 ten tang Petunjuk Teknis Pelaksanaan Administrasi NPWP, Sertifikat Elektronik, dan Pengukuhan PKP.
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.	Pengawasan internal	1. Dilakukan secara berjenjang hingga di tingkat pengawasan jabatan Pimpinan Tinggi Madya terkait; 2. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah dan pengawasan fungsional oleh inspektorat; 3. Dilakukan secara berkelanjutan.
5.	Jumlah pelaksana	Jumlah pelaksana pelayanan minimal terdiri dari: 1. 1 (satu) Koordinator Harian; 2. 1 (satu) Petugas *Help Desk;* 3. 1 (satu) Petugas Loket TPT; 4. 1 (satu) Petugas *Back Office.*
6.	Jaminan pelayanan	1. Pelayanan diberikan dengan berpedoman pada SOP dan/atau ketentuan yang berlaku; 2. Maklumat Pelayanan yang berisi komitmen dipublikasikan untuk memberikan pelayanan sesuai ketentuan; 3. Standar pelayanan dipastikan untuk diterapkan dengan baik.
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Data Wajib Pajak dijamin kerahasiaannya sesuai peraturan 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 kantor.
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Evaluasi pemberian pelayanan dilakukan secara rutin melalui survei kepuasan pelayanan minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun. 2. Evaluasi kinerja pelaksana dilakukan secara rutin melalui Kontrak Kinerja dan Dialog Kinerja Individu.

15. PEMBAYARAN DAN PENYETORAN PAJAK

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

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan pelayanan	1. Data setoran. 2. Surat Setoran Pajak (SSP), dalam hal pembuatan Kode Billing dilakukan melalui asistensi petugas Bank/Pos Persepsi.
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	Layanan ini terbatas pada pemberian Kode Billing sebagai sarana pembayaran dan penyetoran pajak. Pihak Yang Mengajukan Permohonan : Wajib Pajak yang memiliki kewajiban melakukan pembayaran dan/atau penyetoran pajak. Cara Pengajuan: 1. Kode Billing, dapat diperoleh Wajib Pajak, melalui: a. layanan mandiri (self-service), dilakukan oleh Wajib Pajak dengan mengakses: 1) aplikasi billing DJP; atau 2) 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. pembuatan kode billing melalui layanan mandiri, dapat diberikan melalui asistensi oleh: a) pegawai Direktorat Jenderal Pajak sesuai dengan penugasannya; b) petugas Bank/Pos Persepsi; atau c) pengguna (user) tertentu yang mendapatkan persetujuan dari Direktur Jenderal Pajak. b. penerbitan secarajabatan (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. 2. Wajib Pajak melakukan transaksi pembayaran atau penyetoran pajak dapat dilakukan melalui: a. teller Bank/Pos Persepsi; b. Anjungan Tunai Mandiri (ATM); c. internet banking;

d. mobile banking;
e. EDC; atau
f. sarana lainnya.

3. Jangka waktu penyelesaian

1. PPh Pasal 4 ayat (2) yang dipotong oleh Pemotong PajakPenghasilan harus disetor paling lama tanggal 10 (sepuluh) bulan berikutnya setelah Masa Pajak berakhir, kecuali ditetapkan lain oleh Menteri Keuangan;
2. PPh Pasal 4 ayat (2) yang harus dibayar sendiri oleh Wajib Pajak harus disetor paling lama tanggal 15 (lima belas) bulan berikutnya setelah Masa Pajak berakhir, kecuali ditetapkan lain oleh Menteri Keuangan;
3. PPh Pasal 4 ayat (2) atas penghasilan dari pengalihan hak atas tanah dan/atau bangunan yang dipotong/ dipungut atau yang harus dibayar sendiri oleh Wajib Pajak, harus disetor sebelum akta, keputusan, perjanjian, kesepakatan atau risalah lelang atas pengalihan hak atas tanah dan/ atau bangunan ditandatangani oleh pejabat yang berwenang;
4. PPh Pasal 4 ayat (2) atas penghasilan yang diterima atau diperoleh orang pribadi atau badan dari transaksi penjualan saham di bursa efek yang dipotong oleh penyelenggaran bursa efek harus disetor selambat-lambatnya tanggal 20 (dua puluh) setiap bulan atas transaksi penjualan saham yang dilakukan dalam bulan sebelumnya;
5. PPh Pasal 4 ayat (2) atas penghasilan yang diterima atau diperoleh orang pribadi atau badan dari transaksi penjualan saham di bursa efek terhadap pemilik saham pendiri harus disetor oleh emiten atas nama pemilik saham pendiri selambat-lambatnya:
   a. 6 (enam) bulan setelah tanggal 29 Mei 1997, apabila saham perusahaan telah diperdagangkan di bursa efek se belum tanggal tersebut;
   b. 1 (satu) bulan setelah saham tersebut diperdagangkan di bursa efek, apabila saham perusahaan baru diperdagangkan di bursa efek pada atau setelah tanggal 29 Mei 1997 tanggal;
6. PPh Pasal 15 yang dipotong oleh Pemotong PPh harus disetor paling lama tanggal 10 (sepuluh) bulan berikutnya setelah Masa Pajak berakhir;

7. PPh Pasal 15 yang harus dibayar sendiri harus disetor paling lama tanggal 15 (lima belas) bulan berikutnya setelah Masa Pajak berakhir;
8. PPh Pasal 21 yang dipotong oleh Pemotong PPh harus disetor paling lama tanggal 10 (sepuluh) bulan berikutnya setelah Masa Pajak berakhir;
9. PPh Pasal 22 yang pemungutannya dilakukan oleh kuasa pengguna anggaran atau pejabat penanda tangan Surat Perintah Membayar sebagai Pemungut PPh Pasal 22, harus disetor pada hari yang sama dengan pelaksanaan pembayaran kepada Pengusaha Kena Pajak rekanan pemerintah melalui Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara;
10. PPh Pasal 22 yang dipungut oleh Bendahara Pengeluaran, harus disetor paling lama 7 (tujuh) hari setelah tanggal pelaksanaan pembayaran atas penyerahan barang yang dibiayai dari belanja Negara atau belanja Daerah, dengan menggunakan Surat Setoran Pajak atas nama rekanan dan ditandatangani oleh bendahara;
11. PPh Pasal 22 yang pemungutannya dilakukan oleh Wajib Pajak badan tertentu sebagai Pemungut Pajak harus disetor paling lama tanggal 10 (sepuluh) bulan berikutnya setelah Masa Pajak berakhir;
12. PPh Pasal 22, PPN atau PPN dan PPnBM atas impor harus dilunasi bersamaan dengan saat pembayaran Bea Masuk dan dalam hal Bea Masuk ditunda atau dibebaskan, PPh Pasal 22, PPN atau PPN dan PPnBM atas impor harus dilunasi pada saat penyelesaian dokumen pemberitahuan pabean impor;
13. PPh Pasal 22, PPN atau PPN dan PPnBM atas impor yang dipungut oleh Direktorat Jenderal Bea dan Cukai, harus disetor dalam jangka waktu 1 (satu) hari kerja setelah dilakukan pemungutan pajak;
14. PPh Pasal 23 dan PPh Pasal 26 yang dipotong oleh Pemotong PPh harus disetor paling lama tanggal 10 (sepuluh) bulan berikutnya setelah Masa Pajak berakhir;
15. PPh Pasal 25 harus dibayar paling lama tanggal 15 (lima belas)bulan berikutnya setelah Masa Pajak berakhir;
16. PPN atau PPN dan PPnBM yang terutang dalam satu Masa Pajak harus disetor paling lama akhir bulan berikutnya setelah Masa Pajak berakhir

dan sebelum Surat Pemberitahuan Masa PPN disampaikan;

17. PPN yang terutang atas pemanfaatan Barang Kena Pajak tidak berwujud dan/ atau Jasa Kena Pajak dari luar Daerah Pabean harus disetor oleh orang pribadi atau badan yang memanfaatkan Barang Kena Pajak tidak berwujud dan/atau Jasa Kena Pajak dari luar Daerah Pabean, paling lama tanggal 15 (lima belas) bulan berikutnya setelah saat terutangnya pajak;
18. PPN yang terutang atas kegiatan membangun sendiri harus disetor oleh orang pribadi atau badan yang melakukan kegiatan membangun sendiri paling lama tanggal 15 (lima belas) bulan berikutnya setelah Masa Pajak berakhir;
19. PPN atau PPN dan PPnBM yang pemungutannya dilakukan oleh Pejabat Penandatangan Surat Perintah Membayar sebagai Pemungut PPN, harus disetor pada hari yang sama dengan pelaksanaan pembayaran kepada Pengusaha Kena Pajak Rekanan Pemerintah melalui Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara;
20. PPN atau PPN dan PPnBM yang dipungut oleh Bendahara Pengeluaran sebagai Pemungut PPN, harus disetor paling lama 7 (tujuh) hari setelah tanggal pelaksanaan pembayaran kepada Pengusaha Kena Pajak Rekanan Pemerintah melalui Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara;
21. PPN atau PPN dan PPnBM yang pemungutannya dilakukan oleh Pemungut PPN yang ditunjuk selain Bendahara Pemerintah, harus disetor paling lama tanggal 15 (lima belas) bulan berikutnya setelah Masa Pajak berakhir;
22. PPh Pasal 25 bagi Wajib Pajak dengan kriteria tertentu sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 ayat (3b) Undang-Undang KUP yang melaporkan beberapa Masa Pajak dalam satu Surat Pemberitahuan Masa, harus dibayar paling lama pada akhir Masa Pajak terakhir;
23. Pembayaran masa selain PPh Pasal 25 bagi Wajib Pajak dengan kriteria tertentu harus dibayar paling lama sesuai dengan batas waktu untuk masing-masing jenis pajak;
24. Kekurangan pembayaran pajak yang terutang berdasarkan Surat Pemberitahuan Tahunan Pajak Penghasilan harus dibayar lunas sebelum Surat Pemberitahuan Tahunan Pajak

Penghasilan disampaikan tetapi tidak melebihi batas waktu penyampaian Surat Pemberitahuan Tahunan Pajak Penghasilan;

25. Bea Meterai harus dilunasi pada saat terutang Bea Meterai;
26. Pajak yang terutang berdasarkan Surat Pemberitahuan Pajak Terhutang harus dilunasi paling lama 6 (enam) bulan sejak tanggal diterimanya Surat Pemberitahuan Pajak Terhutang oleh Wajib Pajak;
27. Pajak yang terutang berdasarkan Surat Ketetapan Pajak PBB harus dilunasi paling lama 1 (satu) bulan sejak tanggal diterimanya Surat Ketetapan Pajak PBB oleh Wajib Pajak;
28. Pajak yang terutang berdasarkan Surat Tagihan Pajak PBB harus dilunasi paling lama 1 (satu) bulan sejak tanggal diterimanya Surat Tagihan Pajak PBB oleh Wajib Pajak;
29. 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, harus dilunasi dalam jangka waktu 1 (satu) bulan sejak tanggal diterbitkan;
30. Dalam hal Wajib Pajak mengajukan keberatan atas Surat Ketetapan Pajak Kurang Bayar atau Surat Ketetapan Pajak Kurang Bayar Tambahan untuk Tahun Pajak 2008 dan sesudahnya, jangka waktu untuk jumlah pajak yang belum dibayar pada saat pengajuan keberatan sebesar pajak yang tidak disetujui dalam pembahasan akhir hasil pemeriksaan, tertangguh sampai dengan 1 (satu) bulan sejak tanggal penerbitan Surat Keputusan Keberatan;
31. Dikecualikan dari ketentuan, untuk jumlah pajak yang tidak disetujui dalam hasil pembahasan akhir hasil pemeriksaan baik Sebagian atau seluruhnya, tetapi tidak diajukan keberatan, harus dilunasi dalam jangka waktu 1 (satu) bulan sejak tanggal diterbitkan Surat Ketetapan Pajak Kurang Bayar atau Surat Ketetapan Pajak Kurang Bayar Tambahan untuk Tahun Pajak 2008 dan sesudahnya;
32. Dalam hal Wajib Pajak mengajukan banding atas Surat Keputusan Keberatan sehubungan dengan

		Surat Ketetapan Pajak Kurang Bayar atau Surat Ketetapan Pajak Kurang Bayar Tambahan untuk Tahun Pajak 2008 dan sesudahnya, jangka waktu tertangguh sampai dengan 1 (satu) bulan sejak tanggal penerbitan Putusan Banding.
4.	Biaya/ tarif	Tidak ada biaya/ tarif.
5.	Produk pelayanan	1. Kode *Billing*; 2. Bukti setor berupa Surat Setoran Elektronik (SSE).
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	Segala jenis pengaduan layanan dapat disampaikan melalui saluran resmi pengaduan: 1. Telepon: (021) 134: 1500200 2. Faksimile: (021) 5251245 3. Email: 12engaduan.itjen(u kemenkeu.go.id; 12engaduan@12ajak.go.id 4. Twitter: @kring_pajak 5. Website: www.lagor.go.id; www. wise. kemenkeu. go .id; www. pengaduan. Paiak.go .id 6. Chat pajak: www.pajak.go.id 7. Surat atau datang langsung ke Direktorat Penyuluhan, Pelayanan dan Hubungan Masyarakat atau unit kerja lainnya.

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

No.	Komponen	Uraian
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 Tata Cara Perpajakan; 2. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 225/PMK.05/2020 tentang Sistem Penerimaan Negara secara Elektronik; 3. Keputusan Menteri Keuangan Nomor 282/KMK.04/ 1997 tentang Pelaksanaan Pemungutan Pajak Penghasilan dari Transaksi Penjualan Saham di Bursa Efek; dan 4. Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor 11/PJ/2019 tentang Penyedia Jasa Aplikasi

		Perpajakan s.t.d.t.d. Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor 10/PJ/2020.
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.	Pengawasan internal	1. Dilakukan secara berjenjang hingga di tingkat pengawasan jabatan Pimpinan Tinggi Madya terkait; 2. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah dan pengawasan fungsional oleh inspektorat; 3. Dilakukan secara berkelanjutan.
5.	Jumlah pelaksana	Jumlah pelaksana pelayanan minimal terdiri dari: 1. 1 (satu) Koordinator Harian; 2. 1 (satu) Petugas *Help Desk;* 3. 1 (satu) Petugas Loket TPT; 4. 1 (satu) Petugas *Back Office.*
6.	Jaminan pelayanan	1. Pelayanan diberikan dengan berpedoman pada SOP dan/atau ketentuan yang berlaku; 2. Maklumat Pelayanan yang berisi komitmen dipublikasikan untuk memberikan pelayanan sesuai ketentuan; 3. Standar pelayanan dipastikan untuk diterapkan dengan baik.
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Data Wajib Pajak dijamin kerahasiaannya sesuai peraturan 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 kantor.

8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Evaluasi pemberian pelayanan dilakukan secara rutin melalui survei kepuasan pelayanan minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun. 2. Evaluasi kinerja pelaksana dilakukan secara rutin melalui Kontrak Kinerja dan Dialog Kinerja Individu.

16 PENGURANGAN ANGSURAN PPh PASAL 25

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

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan pelayanan	1. Surat permohonan pengurangan angsuran PPh Pasal25;dan 2. Penghitungan besarnya PPh yang akan terutang berdasarkan perkiraan penghasilan yang akan diterima atau diperoleh dan besarnya PPh Pasal 25 untuk bulan-bulan yang tersisa dari tahun pajak yang bersangkutan.
2.	Sistern, mekanisme, dan prosedur	Pihak Yang Mengajukan Permohonan: Wajib Pajak dalam hal-hal tertentu sesuai KEP-537 /PJ/2000. Cara Pengajuan: Wajib Pajak mengajukan permohonan pengurangan angsuran PPh Pasal 25 kepada Kepala KPP tempat Wajib Pajak terdaftar. Syarat/Kriteria Pengajuan Permohonan: 1. Hal-hal tertentu adalah: a. Wajib Pajak berhak atas kompensasi kerugian; b. Wajib Pajak memperoleh penghasilan tidak teratur; c. Surat Pemberitahuan Tahunan Pajak Penghasilan tahun pajak yang lalu disampaikan setelah lewat batas waktu yang ditentukan; d. Wajib Pajak diberikan perpanjangan jangka waktu penyampaian Surat Pemberitahuan Tahunan Pajak Penghasilan; e. Wajib Pajak membetulkan sendiri Surat Pemberitahuan Tahunan Pajak Penghasilan yang mengakibatkan angsuran bulanan lebih besar dari angsuran bulanan sebelum pembetulan; f. Terjadi perubahan keadaan usaha atau kegiatan Wajib Pajak. 2. Apabila sesudah 3 (tiga) bulan atau lebih berjalannya suatu tahun pajak, Wajib Pajak dapat menunjukkan bahwa PPh yang akan terutang untuk tahun pajak tersebut kurang dari 75% (tujuh puluh lima persen) dari PPh yang terutang yang menjadi dasar penghitungan besarnya PPh Pasal 25, Wajib Pajak dapat mengajukan permohonan pengurangan besarnya PPh Pasal 25

		secara tertulis kepada Kepala KPP tempat Wajib Pajak terdaftar.
3.	Jangka waktu penyelesaian	Paling lama 1 (satu) bulan sejak permohonan dan lampiran diterima dengan lengkap.
4.	Biaya/tarif	Tidak ada biaya/tarif.
5.	Produk pelayanan	Surat Keputusan Angsuran Pajak Penghasilan Pasal 25.
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	Segala jenis pengaduan layanan dapat disampaikan melalui saluran resmi pengaduan: 1. Telepon (021) 134-1500200 2. Faksimile: (021) 5251245 3. Email: pengaduan.itjen@kemenkeu.go.id; pengaduan@pajak.go.id 4. Twitter: @kring_pajak 5. Website: www.lapor.go.id; www.wise.kemenkeu.go.id; www.pengaduan.pajak.go.id 6. Chat pajak: www.pajak.go.id 7. Surat atau datang langsung ke Direktorat Penyuluhan, Pelayanan dan Hubungan Masyarakat atau unit kerja lainnya.

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

No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar hukum	Keputusan Direktur Jenderal Pajak Nomor KEP-537/PJ./2000 tentang Penghitungan Besarnya Angsuran Pajak dalam Tahun Pajak Berjalan dalam Hal-Hal 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; 2. Memiliki pengetahuan perpajakan yang baik; 3. Bersikap ramah, sopan dan berperilaku baik; 4. Berpenampilan bersih dan rapi.

4.	Pengawasan internal	1. Dilakukan secara berjenjang hingga di tingkat pengawasan jabatan Pimpinan Tinggi Madya terkait; 2. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah dan pengawasan fungsional oleh inspektorat; 3. Dilakukan secara berkelanjutan.
5.	Jumlah pelaksana	Jumlah pelaksana pelayanan minimal terdiri dari: 1. 1 (satu) Koordinator Harian; 2. 1 (satu) Petugas *Help Desk*; 3. 1 (satu) Petugas Loket TPT; 4. 1 (satu) Petugas *Back Office*.
6.	Jaminan pelayanan	1. Pelayanan diberikan dengan berpedoman pada SOP dan/atau ketentuan yang berlaku; 2. Maklumat Pelayanan yang berisi komitmen dipublikasikan untuk memberikan pelayanan sesuai ketentuan; 3. Standar pelayanan dipastikan untuk diterapkan dengan baik.
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Data Wajib Pajak dijamin kerahasiaannya sesuai peraturan 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 kantor.
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Evaluasi pemberian pelayanan dilakukan secara rutin melalui survei kepuasan pelayanan minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun. 2. Evaluasi kinerja pelaksana dilakukan secara rutin melalui Kontrak Kinerja dan Dialog Kinerja Individu.

17. **PEMINDAHBUKUAN (PBK)**

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

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan pelayanan	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 penyetor atau pihak penerima Pemindahbukuan, dalam hal permohonan Pemindahbukuan yang diajukan atas SSP, SS PCP, BPN, atau Bukti Pbk yang tidak mencantumkan NPWP atau mencantumkan angka 0 (nol) pada 9 (sembilan) digit pertama NPWP; 6. Fotokopi dokumen identitas penyetor atau dokumen identitas wakil badan dalam hal penyetor 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.
2.	Sistern, mekanisme, dan prosedur	Layanan mi diberikan kepada Wajib Pajak yang mengajukan permohonan untuk memindahbukukan penerimaan pajak untuk dibukukan pada penerimaan pajak yang sesuai.

Pihak Yang Mengajukan Permohonan:

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.

Cara Pengajuan:

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.

Syarat/Kriteria Pengajuan Permohonan:

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.

Contoh Formulir dan Lampiran Yang Digunakan :

Surat Permohonan Pemindahbukuan (Lampiran II PMK 242/PMK.03/2014)

3.	Jangka waktu penyelesaian	Paling lama 21 (dua puluh satu) hari sejak permohonan pemindahbukuan diterima secara lengkap.
4.	Biaya/tarif	Tidak ada biaya/ tarif.
5.	Produk pelayanan	Bukti Pemindahbukuan (Pbk).
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	Segala jenis pengaduan layanan dapat disampaikan melalui saluran resmi pengaduan: 1. Telepon: (021) 134: 1500200 2. Faksimile: (021) 5251245 3. Email: Qengaduan.itjen(o kemenkeu.go.id; 2engaduan(a2l2ajak.go.id 4. Twitter: @kring_pajak 5. Website: www.la12or.go.id; www.wise.kemenkeu.go.id; www.2engaduan.12ajak.go.id 6. Chat pajak: www.pajak.go.id 7. Surat atau datang langsung ke Direktorat Penyuluhan, Pelayanan dan Hubungan Masyarakat atau unit kerja lainnya.

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

No.	Komponen	Uraian
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 Tata Cara 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; 2. Memiliki pengetahuan perpajakan yang baik; 3. Bersikap ramah, sopan dan berperilaku baik; 4. Berpenampilan bersih dan rapi.
4.	Pengawasan internal	1. Dilakukan secara berjenjang hingga di tingkat pengawasan jabatan Pimpinan Tinggi Madya terkait; 2. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah dan pengawasan fungsional oleh inspektorat; 3. Dilakukan secara berkelanjutan.
5.	Jumlah pelaksana	Jumlah pelaksana pelayanan minimal terdiri dari: 1. 1 (satu) Koordinator Harian; 2. 1 (satu) Petugas *Help Desk*; 3. 1 (satu) Petugas Loket TPT; 4. 1 (satu) Petugas *Back Office*.
6.	Jaminan pelayanan	1. Pelayanan diberikan dengan berpedoman pada SOP dan/atau ketentuan yang berlaku; 2. Maklumat Pelayanan yang berisi komitmen dipublikasikan untuk memberikan pelayanan sesuai ketentuan; 3. Standar pelayanan dipastikan untuk diterapkan dengan baik.
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Data Wajib Pajak dijamin kerahasiaannya sesuai peraturan 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 kantor.
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Evaluasi pemberian pelayanan dilakukan secara rutin melalui survei kepuasan pelayanan minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun. 2. Evaluasi kinerja pelaksana dilakukan secara rutin melalui Kontrak Kinerja dan Dialog Kinerja Individu.

18. PEMINDAHBUKUAN SECARA ELEKTRONIK (e-PBK)

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

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan Pelayanan	1. Asli SSP (lembar ke-1), asli Bukti Pbk (lembar ke-1) yang dimohonkan untuk dipindahbukukan; 2. 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.
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	Layanan ini diberikan kepada Wajib Pajak yang mengajukan permohonan untuk memindahbukukan penerimaan pajak untuk dibukukan pada penerimaan pajak yang sesuai. Pihak Yang Mengajukan Permohonan: 1. Permohonan Pemindahbukuan karena kesalahan pembayaran atau penyetoran diajukan oleh Wajib Pajak penyetor. Cara Pengajuan: Wajib Pajak mengajukan permohonan pemindahbukuan secara langsung ke KPP dengan dipandu petugas Help Desk menggunakan aplikasi DJPOnline atau mengajukan secara mandiri pada DJPOnline.

Cara menampilkan fitur e-PBK:

1. Login melalui pajak.go.id
2. Isikan NIK/NPWP, Kata Sandi, dan Kode Keamanan (Captcha)
3. Pilih menu Profil, Aktivasi Fitur, kemudian pilih layanan e-PBK
4. Pilih menu Layanan kemudian pilih e-PBK

Menu Aplikasi e-PBK :

Terdapat 4 menu utama dalam layanan e-PBK:

1. Dashboard menampilkan daftar permohonan yang telah disetujui maupun ditolak dan profil singkat;
2. Permohonan menampilkan formulir pengajuan permohonan pemindahbukuan;
3. Monitoring memantau tindak lanjut permohonan yang telah berhasil diajukan;
4. Konfirmasi menampilkan detail permohonan pemindahbukuan.

Menu Dashboard menampilkan daftar permohonan yang telah disetujui maupun ditolak dan profilsingkat.

a. Lihat BPS

b. Cetak Permohonan

c. Ringkasan Hasil

d. Cetak Produk Hukum

Tata Cara Penyampaian Permohonan Pemindahbukuan melalui e-PBK

a. Pilih Menu Permohonan
b. Input NTPN dan Klik Cari
c. Masukkan Kode Keamanan dan Klik Lanjut
d. Input nomor HP dan email
e. Input Data pada Formulir Pemindahbukuan yang terdiri atas:
    1. Nominal Pembayaran adalah sisa NTPN yang dapat dilakukan pemindahbukuan PBK
    2. Kode Akun Pajak (KAP)
    3. Kode Jenis Setoran (KJS)
    4. Nomor Objek Pajak (NOP) hanya bersifat optional dapat digunakan untuk beberapa jenis pajak saja seperti PPh Final 4 Ayat 2 dsb.
    5. Masa Pajak dapat dipilih antan bulan Januari-Desember
    6. Tahun Pajak dapat dipilih mulai dari tahun 2004 sampai dengan maksimal tahun Pajak yang sama.
    7. Alasan Pemindahbukuan dapat diinputkan maksimal 4000 karakter
    8. Persetujuan “Dengan ini saya menyatakan tunduk dan patuh dengan segala ketentuan yang mengatur tentang permohonan pemindahbukuan” Wajib dicentang.
    9. Klik Simpan
f. Setelah Klik Simpan, maka akan muncul ringkasan permohonan pemindahbukuan yang sebelumnya

telah diisi. Pastikan bahwa data yang telah diisi benar.

g. Setelah dipastikan data yang diisi benar, Wajib Pajak diminta untuk:
    1. Input passphrase
    2. Mengunggah Sertifikat Elektronik
    3. Checklist “Saya yakin bahwa data permohonan pemindahbukuan adalah benar dan telah sesuai.”
    4. Klik Kirim Permintaan
    5. Berhasil Buat Permohonan Pemindahbukuan

Wajib Pajak dapat memonitoring permohonan melalui menu Monitoring Permohonan :

1. Status

   Menunjukkan status permohonan WP apakah sedang diproses, disetujui atau ditolak.

2. Lihat BPS

   Menampilkan Bukti Penerimaan Surat (BPS) Permohonan Pemindahbukuan. Terdapat Pilihan unduh dan/atau cetak BPS.

3. Cetak Permohonan

   Menampilkan formulir permohonan Pemindahbukuan

4. Detail Permohonan

   Wajib Pajak dapat mengetahui proses permohonan pemindahbukuan yang disampaikan telah sampai tahap apa.

Bukti Pemindahbukuan (Pbk) dapat diunduh melalui Aplikasi e-PBK.

		Syarat/Kriteria Pengajuan Permohonan: Pembayaran pajak yang tercantum dalam SSP 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.
3.	Jangka waktu penyelesaian	Paling lama 21 (dua puluh satu) hari sejak permohonan pemindahbukuan diajukan melalui Aplikasi e-PBK.
4.	Biaya/tarif	Tidak ada biaya/ tarif.
5.	Produk Pelayanan	Bukti Pemindahbukuan (Pbk)
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	Segala jenis pengaduan layanan dapat disampaikan pengaduan, melalui saluran resmi pengaduan: 1. Telepon : (021) 134;1500200 2. Faksimile : (021) 5251245 3. Email: pengaduan.itjen@kemenkeu.go.id; pengaduan@pajak.go.id 4. Twitter : @kring_pajak 5. Website : www.lapor.go.id; www.wise.kemenkeu.go.id www.pengaduan.pajak.go.id 6. Chat pajak: www.pajak.go.id 7. Surat atau datang langsung ke Direktorat Penyuluhan, Pelayanan dan Hubungan Masyarakat atau unit kerja lainnya.

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

No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar hukum	1. Undang-Undang Nomor 6 Tahun 1983 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2021 tentang Harmonisasi Peraturan Perpajakan 2. 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 Tata Cara Perpajakan; 3. Keputusan Menteri Keuangan 601 / KM.01 / 2020 tentang Standar Operasional Prosedur Layanan Unggulan Kementerian Keuangan; 4. 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; 5. Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER- 27/PJ/2021 Tentang Jenis Pelaksanaan Hak Dan Pemenuhan Kewajiban Perpajakan Secara Elektronik, Persyaratan Dokumen Elektronik Yang Harus Dilampirkan, Tanda Tangan Elektronik Yang Digunakan, Tata Cara Penyampaian Dokumen Elektronik Dan Saluran Yang Digunakan, Serta Tata Cara Tindak Lanjut Atas Pelaksanaan Hak Dan Pemenuhan Kewajiban Perpajakan Secara Elektronik

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.	Pengawasan Internal	1. Dilakukan secara berjenjang hingga di tingkat pengawasan jabatan Pimpinan Tinggi Madya terkait; 2. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat; 3. Dilakukan secara berkelanjutan.
5.	Jumlah pelaksana	Jumlah pelaksana pelayanan minimal terdiri dari: 1. 1 (satu) Koordinator Harian; 2. 1 (satu) Petugas *Help Desk*; 3. 1 (satu) Petugas *Back Office*.
6.	Jaminan pelayanan	1. Pelayanan diberikan dengan berpedoman pada SOP dan/ atau ketentuan yang berlaku; 2. Maklumat Pelayanan yang berisi komitmen dipublikasikan untuk memberikan pelayanan sesuai ketentuan; 3. Standar pelayanan dipastikan untuk diterapkan dengan baik.

7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Data Wajib Pajak dijamin kerahasiaannya sesuai peraturan 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 kantor.
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Evaluasi pemberian pelayanan dilakukan secara rutin melalui survei kepuasan pelayanan minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun. 2. Evaluasi kinerja pelaksana dilakukan secara rutin melalui Kontrak Kinerja dan Dialog Kinerja Individu.

19. PENGEMBALIAN PENDAHULUAN BAGI WAJIB PAJAK DENGAN KRITERIA TERTENTU (PASAL 17C UU KUP)

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

No	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan Pelayanan	Surat Pemberitahuan Lebih Bayar yang dilaporkan oleh Wajib Pajak Patuh atau surat permohonan tersendiri.
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	Pihak Yang Mengajukan Permohonan: Wajib Pajak Dengan Kriteria Tertentu yang meliputi Wajib Pajak yang: 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 lembagan 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 mernpunyai kekuatan hukum tetap dalam jangka waktu 5 (lima) tahun terakhir. Cara Pengajuan: Wajib Pajak menyampaikan permohonan pengembalian pendahuluan bagi Wajib Pajak dengan kriteria tertentu ke KPP atau KP2KP tempat Wajib Pajak diadministrasikan dengan cara memberi tanda pada SPT yang menyatakan lebih bayar restitusi atau dengan cara mengajukan surat tersendiri. Syarat/Kriteria Pengajuan Permohonan: 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).
3.	Jangka waktu penyelesaian	1. Paling lama 3 (tiga) bulan sejak permohonan diterima secara lengkap untuk Pajak Penghasilan; 2. Paling lama 1 (satu) bulan sejak permohonan diterima secara lengkap untuk Pajak Pertambahan Nilai. Dalam hal permohonan pengembalian pendahuluan kelebihan pembayaran pajak melewati jangka waktu, maka permohonan dianggap dikabulkan, dan Direktur Jenderal Pajak menerbitkan Surat Keputusan Pengembalian Pendahuluan Kelebihan Pajak setelah jangka waktu sebagaimana dimaksud di atas.
4.	Biaya/ tarif	Tidak ada biaya/ tarif.
5.	Produk pelayanan	1. Surat Keputusan Pengembalian Pendahuluan Kelebihan Pajak (SKPPKP); 2. Surat Pemberitahuan Tidak Dapat Diberikan Pengembalian Pendahuluan atau Tidak Terdapat Kelebihan Pembayaran Pajak.
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	Segala jerus pengaduan layanan dapat disampaikan melalui saluran resmi pengaduan: 1. Telepon: 1500200 2. Faksimile: (021) 5251245 3. Email: pengaduan.itjen@kemenkeu.go.id; pengaduan@pajak.go.id 4. Twitter: @kring_pajak 5. Website: www.lapor.go.id; www.wise.kemenkeu.go.id; www.pengaduan.pajak.go.id 6. Chat pajak: www.pajak.go.id 7. Surat atau datang langsung ke Direktorat Penyuluhan, Pelayanan, dan Hubungan Masyarakat atau unit kerja lainnya

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

No	Komponen	Uraian
1.	Dasar hukum	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	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.	Pengawasan internal	1. Dilakukan secara berjenjang hingga di tingkat pengawasan oleh Kantor Pusat DJP; 2. Dilakukan sistem pengendalian internal oleh unit kepatuhan internal DJP; dan 3. Dilakukan secara berkelanjutan.
5.	Jumlah pelaksana	Jumlah pelaksana pelayanan minimal terdiri dari: 1. 1 (satu) Koordinator Harian;

		2. 1 (satu) Petugas *Helpdesk*; 3. 1 (satu) Petugas Loket TPT; dan 4. 1 (satu) Petugas *Back Office*.
6.	Jaminan pelayanan	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	1. Data Wajib Pajak dijamin kerahasiaannya sesuai peraturan 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 kantor.
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Evaluasi pemberian pelayanan dilakukan secara rutin melalui survei kepuasan pelayanan minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun; 2. Evaluasi kinerja pelaksana dilakukan secara rutin melalui Kontrak Kinerja dan Dialog Kinerja Individu.

20. RESTITUSI DENGAN PENGEMBALIAN PENDAHULUAN BAGI WP DENGAN PERSYARATAN TERTENTU (PASAL 17D KUP)

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

No	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan Pelayanan	Surat Pemberitahuan Lebih Bayar yang dilaporkan oleh Wajib Pajak yang memenuhi persyaratan tertentu atau surat permohonan tersendiri.
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	Pihak Yang Mengajukan Permohonan: Wajib Pajak yang memiliki persyaratan tertentu (pasal 17O UU KUP) meliputi: 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 be bas 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). Cara Pengajuan: Wajib Pajak menyampaikan permohonan ke KPP atau KP2KP tempat Wajib Pajak diadministrasikan dengan cara memberi tanda pada Surat Pemberitahuan yang menyatakan lebih bayar restitusi atau dengan cara mengajukan surat tersendiri. Syarat/Kriteria Pengajuan Permohonan: 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:
   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 ten tang Kawasan Berikat dan perubahannya.

3. Jangka waktu penyelesaian

Paling lama:

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.

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 se bagaimana dimaksud di atas.
4.	Biaya/tarif	Tidak ada biaya/tarif.
5.	Produk pelayanan	1. Surat Keputusan Pengembalian Pendahuluan Kelebihan Pajak (SKPPKP); 2. Surat Pemberitahuan Tidak Dapat Diberikan Pengembalian Pendahuluan atau Tidak Terdapat Kelebihan Pembayaran Pajak.
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	Segala jems pengaduan layanan dapat disampaikan melalui saluran resmi pengaduan: 1. Telepon: 1500200 2. Faksimile: (021) 5251245 3. Email: pengaduan.itjen@kemenkeu.go.id; pengaduan@pajak.go.id 4. Twitter: @kring_pajak 5. Website: www.lapor.go.id; www.wise.kemenkeu.go.id; www.pengaduan.pajak.go.id 6. Chat pajak: www.pajak.go.id 7. Surat atau datang langsung ke Direktorat Penyuluhan, Pelayanan, dan Hubungan Masyarakat atau unit kerja lainnya

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

No	Komponen	Uraian
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; 2. Memiliki pengetahuan perpajakan yang baik; 3. Bersikap ramah, sopan, dan berperilaku baik; 4. Berpenampilan bersih dan rapi.
4.	Pengawasan internal	1. Dilakukan secara berjenjang hingga di tingkat pengawasan oleh Kantor Pusat DJP; 2. Dilakukan sistem pengendalian internal oleh unit kepatuhan internal DJP; dan 3. Dilakukan secara berkelanjutan.
5.	Jumlah pelaksana	Jumlah pelaksana pelayanan minimal terdiri dari: 1. 1 (satu) Koordinator Harian; 2. 1 (satu) Petugas *Helpdesk*; 3. 1 (satu) Petugas Loket TPT; dan 4. 1 (satu) Petugas *Back Office*.
6.	Jaminan pelayanan	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	1. Data Wajib Pajak dijamin kerahasiaannya sesuai peraturan 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 kantor.
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Evaluasi pemberian pelayanan dilakukan secara rutin melalui survei kepuasan

pelayanan minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun;

2. Evaluasi kinerja pelaksana dilakukan secara rutin melalui Kontrak Kinerja dan Dialog Kinerja Individu.

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

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

No	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan Pelayanan	Surat Pemberitahuan Masa PPN Lebih Bayar yang dilaporkan oleh PKP Berisiko Rendah atau surat permohonan tersendiri.
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	Pihak Yang Mengajukan Permohonan: 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 *(Authorized Economic Operaion* sesuai dengan ketentuan dalam Peraturan Menteri Keuangan yang mengatur mengenai Operator Ekonomi Bersertifikat *(Authorized Economic Operaton;* 5. pabrikan atau produsen selain Pengusaha Kena Pajak sebagaimana dimaksud dalam huruf a sampai dengan huruf d, yang memiliki tempat untuk melakukan kegiatan produksi; 6. Pengusaha Kena Pajak yang memenuhi persyaratan tertentu sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 ayat (2) huruf d; 7. Pedagang Besar Farmasi yang memiliki: 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; 8. Distributor Alat Kesehatan yang memiliki: 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 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. Cara Pengajuan: Pengusaha Kena Pajak menyampaikan permohonan ke Kepala Kantor Pelayanan Pajak di tempat Pengusaha Kena Pajak dikukuhkan. Syarat/Kriteria Pengajuan Permohonan: 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.
3.	Jangka waktu penyelesaian	Paling lama 1 (satu) bulan sejak saat diterimanya permohonan pengembalian kelebihan pajak. Dalam hal permohonan pengembalian pendahuluan kelebihan pembayaran pajak melewati jangka waktu, maka permohonan dianggap dikabulkan, dan Direktur Jenderal Pajak menerbitkan Surat Keputusan Pengembalian Pendahuluan Kelebihan Pajak setelah jangka waktu sebagaimana diatas.
4.	Biaya/tarif	Tidak ada biaya/tarif.
5.	Produk pelayanan	1. Surat Keputusan Pengembalian Pendahuluan Kelebihan Pajak (SKPPKP); 2. Surat Pemberitahuan Tidak Dapat Diberikan Pengembalian Pendahuluan atau Tidak Terdapat Kelebihan Pembayaran Pajak.
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	Segala jerns pengaduan layanan dapat disampaikan melalui saluran resmi pengaduan: 1. Telepon: 1500200 2. Faksimile: (021) 5251245

3. Email: pengaduan.itjen@kemenkeu.go.id; pengaduan@pajak.go.id
4. Twitter: @kring_pajak
5. Website: www.lapor.go.id; www.wise.kemenkeu.go.id; www.12engaduan.12ajak.go.id
6. Chat pajak: www.pajak.go.id
7. Surat atau datang langsung ke Direktorat Penyuluhan, Pelayanan, dan Hubungan Masyarakat atau unit kerja lainnya

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

No	Komponen	Uraian
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;

		2. Memiliki pengetahuan perpajakan yang baik; 3. Bersikap ramah, sopan, dan berperilaku baik; 4. Berpenampilan bersih dan rapi.
4.	Pengawasan internal	1. Dilakukan secara berjenjang hingga di tingkat pengawasan oleh Kantor Pusat DJP; 2. Dilakukan sistem pengendalian internal oleh unit kepatuhan internal DJP; dan 3. Dilakukan secara berkelanjutan.
5.	Jumlah pelaksana	Jumlah pelaksana pelayanan minimal terdiri dari: 1. 1 (satu) Koordinator Harian; 2. 1 (satu) Petugas *Helpdesk*; 3. 1 (satu) Petugas Loket TPT; dan 4. 1 (satu) Petugas *Back Office*.
6.	Jaminan pelayanan	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	1. Data Wajib Pajak dijamin kerahasiaannya sesuai peraturan 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 kantor.
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Evaluasi pemberian pelayanan dilakukan secara rutin melalui survei kepuasan pelayanan minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun; 2. Evaluasi kinerja pelaksana dilakukan secara rutin melalui Kontrak Kinerja dan Dialog Kinerja Individu.

22. **PENGEMBALIAN ATAS KEPUTUSAN/PUTUSAN KEBERATAN/ BANDING/PK PASAL 36/PEMBETULAN PASAL 16**

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

No	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan Pelayanan	Berdasarkan keputusan/putusan.
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	Layanan ini diberikan kepada Wajib Pajak terkait pengembalian kelebihan pajak yang dilakukan atas Keputusan/Putusan Keberatan/Banding/ Peninjauan Kembali Pasal 36/Pembetulan Pasal 16.
3.	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.
4.	Biaya/tarif	Tidak ada biaya/tarif.
5.	Produk pelayanan	Penghitungan Lebih Bayar (Lampiran VI SE-03/PJ.951/1994).
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	Segala jems pengaduan layanan dapat disampaikan melalui saluran resmi pengaduan: 1. Telepon: 1500200 2. Faksimile: (021) 5251245 3. Email: pengaduan.itjen@kemenkeu.go.id; pengaduan@pajak.go.id 4. Twitter: @kring_pajak 5. Website: www.laQor.go.id; www.wise.kemenkeu.go.id; www.pengaduan.l2ajak.go.id 6. Chat pajak: www.pajak.go.id 7. Surat atau datang langsung ke Direktorat Penyuluhan, Pelayanan, dan Hubungan Masyarakat atau unit kerja lainnya

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

No	Komponen	Uraian
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.	Pengawasan internal	1. Dilakukan secara berjenjang hingga di tingkat pengawasan oleh Kantor Pusat DJP; 2. Dilakukan sistem pengendalian internal oleh unit kepatuhan internal DJP; dan 3. Dilakukan secara berkelanjutan.
5.	Jumlah pelaksana	Jumlah pelaksana pelayanan minimal terdiri dari: 1. 1 (satu) Koordinator Harian; 2. 1 (satu) Petugas *Helpdesk*; 3. 1 (satu) Petugas Loket TPT; dan 4. 1 (satu) Petugas *Back Office*.
6.	Jaminan pelayanan	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	1. Data Wajib Pajak dijamin kerahasiaannya sesuai peraturan 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 kantor.
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Evaluasi pemberian pelayanan dilakukan secara rutin melalui survei kepuasan pelayanan minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun;

2. Evaluasi kinerja pelaksana dilakukan secara rutin melalui Kontrak Kinerja dan Dialog Kinerja Individu.

23. PENGEMBALIAN KELEBIHAN PEMBAYARAN PAJAK YANG SEHARUSNYA TIDAK TERUTANG ATAS PEMBAYARAN PAJAK OLEH PIHAK PEMBAYAR

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

No	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan Pelayanan	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.
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	Pihak Yang Mengajukan Permohonan: Pihak pembayar meliputi: 1. Wajib Pajak orang pribadi; 2. Wajib Pajak badan; dan 3. Orang pribadi atau badan yang tidak diwajibkan memiliki Nomor Pokok Wajib Pajak. Cara Pengajuan: Wajib Pajak mengajukan permohonan pengembalian: 1. Secara langsung ke: 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. Syarat/Kriteria Pengajuan Permohonan: 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.
3.	Jangka waktu penyelesaian	Paling lama 3 (tiga) bulan sejak permohonan diterima secara lengkap.
4.	Biaya/ tarif	Tidak ada biaya/ tarif.
5.	Produk pelayanan	SKPLB atau Surat Pemberitahuan Penolakan Pengembalian Atas Kelebihan Pembayaran Pajak yang Seharusnya Tidak Terutang (dalam hal laporan hasil penelitian tidak terdapat kelebihan pembayaran pajak yang seharusnya tidak terutang).
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	Segala jerus pengaduan layanan dapat disampaikan melalui saluran resmi pengaduan: 1. Telepon: 1500200 2. Faksimile: (021) 5251245 3. Email: pengaduan.itjen@kemenkeu.go.id; pengaduan@pajak.go.id 4. Twitter: @kring_pajak 5. Website: www.lapor.go.id; www.wise.kemenkeu.go.id; www.pengaduan.pajak.go.id 6. Chat pajak: www.pajak.go.id 7. Surat atau datang langsung ke Direktorat Penyuluhan, Pelayanan, dan Hubungan Masyarakat atau unit kerja lainnya

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

No	Komponen	Uraian
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; 4. Berpenampilan bersih dan rapi.
4.	Pengawasan internal	1. Dilakukan secara berjenjang hingga di tingkat pengawasan oleh Kantor Pusat DJP; 2. Dilakukan sistem pengendalian internal oleh unit kepatuhan internal DJP; dan 3. Dilakukan secara berkelanjutan.
5.	Jumlah pelaksana	Jumlah pelaksana pelayanan minimal terdiri dari: 1. 1 (satu) Koordinator Harian; 2. 1 (satu) Petugas *Helpdesk*; 3. 1 (satu) Petugas Loket TPT; dan 4. 1 (satu) Petugas *Back Office*.
6.	Jaminan pelayanan	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	1. Data Wajib Pajak dijamin kerahasiaannya sesuai peraturan 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 kantor.
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Evaluasi pemberian pelayanan dilakukan secara rutin melalui survei kepuasan pelayanan minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun; 2. Evaluasi kinerja pelaksana dilakukan secara rutin melalui Kontrak Kinerja dan Dialog Kinerja Individu.

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

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

No	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan Pelayanan	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.
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	Pihak Yang Mengajukan Permohonan : 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 pihak yang dipungut dengan mengajukan permohonan Cara Pengajuan: Wajib Pajak mengajukan permohonan pengembalian: 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.
3.	Jangka waktu penyelesaian	Paling lama 3 (tiga) bulan sejak permohonan diterima secara lengkap.

4.	Biaya/tarif	Tidak ada biaya/tarif.
5.	Produk pelayanan	SKPLB atau Surat Pemberitahuan Penolakan Pengembalian Atas Kelebihan Pembayaran Pajak yang Seharusnya Tidak Terutang (dalam hal laporan basil penelitian tidak terdapat kelebihan pembayaran pajak yang seharusnya tidak terutang).
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	Segala jerus pengaduan layanan dapat disampaikan melalui saluran resmi pengaduan: 1. Telepon: 1500200 2. Faksimile: (021) 5251245 3. Email: pengaduan.itjen@kemenkeu.go.id; pengaduan@pajak.go.id 4. Twitter: @kring_pajak 5. Website: www.lapor.go.id; www.wise.kemenkeu.go.id; www. pengaduan. pajak. go. id 6. Chat pajak: www.pajak.go.id 7. Surat atau datang langsung ke Direktorat Penyuluhan, Pelayanan, dan Hubungan Masyarakat atau unit kerja lainnya

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

No	Komponen	Uraian
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; 4. Berpenampilan bersih dan rapi.
4.	Pengawasan internal	1. Dilakukan secara berjenjang hingga di tingkat pengawasan oleh Kantor Pusat DJP;

.

5. Jumlah pelaksana

		2. Dilakukan sistem pengendalian internal oleh unit kepatuhan internal DJP; dan 3. Dilakukan secara berkelanjutan.
6.	Jaminan pelayanan	Jumlah pelaksana pelayanan minimal terdiri dari: 1. 1 (satu) Koordinator Harian; 2. 1 (satu) Petugas *Helpdesk*; 3. 1 (satu) Petugas Loket.TPT; dan 4. 1 (satu) Petugas *Back Office*. 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
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Data Wajib Pajak dijamin kerahasiaannya sesuai peraturan 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 kantor.
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Evaluasi pemberian pelayanan dilakukan secara rutin melalui survei kepuasan pelayanan minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun; 2. Evaluasi kinerja pelaksana dilakukan secara rutin melalui Kontrak Kinerja dan Dialog Kinerja Individu.

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

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

No	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan Pelayanan	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; 4. Alasan permohonan pengembalian atas kelebihan pembayaran pajak yang seharusnya tidak terutang; 5. Surat kuasa dari pihak yang dipotong atau dipungut kepada Wajib Pajak yang melakukan pemotongan atau pemungutan atau Pengusaha Kena Pajak yang melakukan pemungutan. Dalam hal terjadi kesalahan pemotongan atau pemungutan pajak terhadap orang pribadi atau badan yang tidak diwajibkan memiliki NPWP dan pihak yang dipotong atau dipungut merupakan orang pribadi atau badan yang tidak diwajibkan memiliki NPWP: 1. asli bukti pemotongan atau pemungutan pajak, atau Faktur Pajak atau dokumen lain yang dipersamakan dengan Faktur Pajak; 2. penghitungan pajak yang seharusnya tidak terutang; 3. alasan permohonan pengembalian atas kelebihan pembayaran pajak yang seharusnya tidak terutang.
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	Pihak yang mengajukan permohonan: Wajib Pajak yang mengajukan permohonan pengembalian kelebihan pajak yang seharusnya tidak terutang atas kesalahan pemotongan atau pemungutan terhadap orang pribadi atau badan yang tidak diwajibkan memiliki NPWP. Cara pengajuan: Wajib Pajak mengajukan permohonan pengembalian: 1. Secara langsung ke KPP tempat Wajib Pajak yang melakukan pemotongan atau

		pemungutan terdaftar atau Pengusaha Kena Pajak yang melakukan pemungutan dikukuhkan; 2. Pos dengan bukti pengiriman surat; atau 3. Perusahaan Jasa ekspedisi ata Jasa kurir dengan bukti pengiriman surat.
3.	Jangka waktu penyelesaian	Paling lama 3 (tiga) bulan sejak permohonan diterima secara lengkap.
4.	Biaya/tarif	Tidak ada biaya/ tarif.
5.	Produk pelayanan	Surat Ketetapan Pajak Lebih Bayar atau Surat Pemberitahuan Penolakan.
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	Segala jenis pengaduan layanan dapat disampaikan melalui saluran resmi pengaduan: 1. Telepon: 1500200 2. Faksimile: (021) 5251245 3. Email: pengaduan.itjen@kemenkeu.go.id; pengaduan@pajak.go.id 4. Twitter: @kring_pajak 5. Website: www.lapor.go.id; www.wise.kemenkeu.go.id; www.12engaduan.12ajak.go.id 6. Chat pajak: www.pajak.go.id 7. Surat atau datang langsung ke Direktorat Penyuluhan, Pelayanan, dan Hubungan Masyarakat atau unit kerja lainnya

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

No	Komponen	Uraian
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; 4. Berpenampilan bersih dan rapi.
4.	Pengawasan internal	1. Dilakukan secara berjenjang hingga di tingkat pengawasan oleh Kantor Pusat DJP; 2. Dilakukan sistem pengendalian internal oleh unit kepatuhan internal DJP; dan 3. Dilakukan secara berkelanjutan.
5.	Jumlah pelaksana	Jumlah pelaksana pelayanan minimal terdiri dari: 1. 1 (satu) Koordinator Harian; 2. 1 (satu) Petugas *Helpdesk;* 3. 1 (satu) Petugas Loket TPT; dan 4. 1 (satu) Petugas *Back Office.*
6.	Jaminan pelayanan	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	1. Data Wajib Pajak dijamin kerahasiaannya sesuai peraturan 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 kantor.
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Evaluasi pemberian pelayanan dilakukan secara rutin melalui survei kepuasan pelayanan minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun; 2. Evaluasi kinerja pelaksana dilakukan secara rutin melalui Kontrak Kinerja dan Dialog Kinerja Individu.

26. PEMBERITAHUAN PERPANJANGAN JANGKA WAKTU PENYAMPAIAN SPT TAHUNAN

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

No	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan Pelayanan	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: a. Penghitungan sementara pajak terutang dalam 1 (satu) Tahun Pajak yang batas waktu penyampaiannya 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.
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	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.
3.	Jangka waktu penyelesaian	Paling lama 7 (tujuh) hari kerja sejak Pemberitahuan Perpanjangan SPT Tahunan diterima lengkap
4.	Biaya/tarif	Tidak ada biaya/ tarif.
5.	Produk pelayanan	Surat Jawaban Pemberitahuan Perpanjangan SPT Tahunan.

6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	Segala jems pengaduan layanan dapat disampaikan melalui saluran resmi pengaduan: 1. Telepon: 1500200 2. Faksimile: (021) 5251245 3. Email: pengaduan.itjen@kemenkeu.go.id; pengaduan@pajak.go.id 4. Twitter: @kring_pajak 5. Website: www.lapor.go.id; www.wise.kemenkeu.go.id; www. pengaduan. pajak. go.id 6. Chat pajak: www.pajak.go.id 7. Surat atau datang langsung ke Direktorat Penyuluhan, Pelayanan, dan Hubungan Masyarakat atau unit kerja lainnya

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

No	Komponen	Uraian
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.	Pengawasan internal	1. Dilakukan secara berjenjang hingga di tingkat pengawasan oleh Kantor Pusat DJP; 2. Dilakukan sistem pengendalian internal oleh unit kepatuhan internal DJP; dan 3. Dilakukan secara berkelanjutan.
5.	Jumlah pelaksana	Jumlah pelaksana pelayanan minimal terdiri dari: 1. 1 (satu) Koordinator Harian; 2. 1 (satu) Petugas *Helpdesk*; 3. 1 (satu) Petugas Loket TPT; dan 4. 1 (satu) Petugas *Back Office*.
6.	Jaminan pelayanan	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	1. Data Wajib Pajak dijamin kerahasiaannya sesuai peraturan 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 kantor.
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Evaluasi pemberian pelayanan dilakukan secara rutin melalui survei kepuasan pelayanan minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun; 2. Evaluasi kinerja pelaksana dilakukan secara rutin melalui Kontrak Kinerja dan Dialog Kinerja Individu.

27. IZIN PEMBUBUHAN TANDA BEA METERAI LUNAS DENGAN SISTEM KOMPUTERISASI

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

No	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan Pelayanan	Surat permohonan izin pembubuhan tanda Bea Meterai lunas dengan sistem komputerisasi dengan mencantumkan jems dokumen dan perkiraan jumlah rata-rata dokumen yang akan dilunasi Bea Meterai setiap hari.
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	Pihak Yang Mengajukan Permohonan: 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 : 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. Cara Pengajuan: 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. Syarat/Kriteria Pengajuan Permohonan: Wajib Pajak penerbit dokumen harus melakukan pembayaran Bea Meterai di muka minima sebesar perkiraan jumlah dokumen yang harus dilunasi Bea Meterai setiap bulan, Kode Akun Pajak 411611 dan Kode Jenis Setoran xxx.
3.	Jangka waktu penyelesaian	Paling lambat 7 (tujuh) hari sejak surat permohonan izin diterima lengkap.
4.	Biaya/tarif	Tidak ada biaya/tarif.
5.	Produk pelayanan	Surat Izin/Penolakan Pembubuhan Tanda Bea Meterai Lunas Dengan Sistem Komputerisasi.
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	Segala jerus pengaduan layanan dapat disampaikan melalui saluran resmi pengaduan: 1. Telepon: 1500200

2. Faksimile: (021) 5251245
3. Email: pengaduan.itjen@kemenkeu.go.id; pengaduan@pajak.go.id
4. Twitter: @kring_pajak
5. Website: www.lapor.go.id; www.wise.kemenkeu.go.id; www.12engaduan.gajak.go.id
6. Chat pajak: www.pajak.go.id
7. Surat atau datang langsung ke Direktorat Penyuluhan, Pelayanan, dan Hubungan Masyarakat atau unit kerja lainnya

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

No	Komponen	Uraian
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 122d/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.	Pengawasan internal	1. Dilakukan secara berjenjang hingga di tingkat pengawasan oleh Kantor Pusat DJP; 2. Dilakukan sistem pengendalian internal oleh unit kepatuhan internal DJP; dan 3. Dilakukan secara berkelanjutan.

5.	Jumlah pelaksana	Jumlah pelaksana pelayanan minimal terdiri dari: 1. 1 (satu) Koordinator Harian; 2. 1 (satu) Petugas *Helpdesk*; 3. 1 (satu) Petugas Loket TPT;dan 4. 1 (satu) Petugas *Back Office*.
6.	Jaminan pelayanan	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	1. Data Wajib Pajak dijamin kerahasiaannya sesuai peraturan 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 kantor.
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Evaluasi pemberian pelayanan dilakukan secara rutin melalui survei kepuasan pelayanan minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun; 2. Evaluasi kinerja pelaksana dilakukan secara rutin melalui Kontrak Kinerja dan Dialog Kinerja Individu.

28. PERMOHONAN SKB PPh PASAL 21/PASAL 22 SELAIN IMPOR, PASAL 22 IMPOR/PPh PASAL 23

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

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	1. Surat permohonan; 2. penghitungan Pajak Penghasilan yang diperkirakan akan terutang untuk tahun pajak diajukannya permohonan, yang paling sedikit memuat: 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.
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	Layanan mi diberikan kepada Wajib Pajak yang mengajukan permohonan fasilitas dibebaskan dari PPh Pasal 21/Pasal 22 selain impor, PPh Pasal 22 impor/PPh Pasal 23. Pihak yang mengajukan permohonan: 1. Wajib Pajak yang dalam tahun pajak berjalan dapat membuktikan tidak akan terutang Pajak Penghasilan karena: 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. Cara pengajuan: Wajib Pajak mengajukan permohonan Surat Keterangan Bebas ke KPP tempat Wajib Pajak terdaftar. Syarat/kriteria pengajuan permohonan: 1. Satu permohonan diajukan untuk setiap jerus pemotongan dan/ atau pemungutan;

		2. Wajib Pajak telah menyampaikan SPT Tahunan Pajak Penghasilan tahun pajak terakhir sebelum tahun diajukan permohonan. Contoh formulir dan lampiran yang digunakan: Permohonan Surat Keterangan Bebas Pemotongan dan/atau Pemungutan Pajak Penghasilan sesuai Lampiran I Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor 1/PJ/2011 sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan PER - 21/PJ/2014.
3.	Jangka waktu penyelesaian	Paling lama 5 (lima) hari sejak Pemberitahuan permohonan diterima lengkap. Dalam hal jangka waktu terlewati, permohonan dianggap diterima dan Kepala KPP menerbitkan SKB paling lama 2 (dua) hari kerja sejak terlewatinya jangka waktu tersebut.
4.	Biaya/tarif	Tidak ada biaya/tarif.
5.	Produk pelayanan	Surat Keterangan Bebas/Surat Penolakan Permohonan Surat Keterangan Bebas.
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	Segala jenis pengaduan layanan dapat disampaikan melalui saluran resmi pengaduan: 1. Telepon: 1500200 2. Faksimile: (021) 5251245 3. *Email*: pengaduan.itjen@kemenkeu.go.id; pengaduan@pajak.go.id 4. Twitter: @kring_pajak 5. *Website*: www.lapor.go.id; www.wise.kemenkeu.go.id; www. rengaduan. pajak.go.id 6. *Chat* pajak: www.pajak.go.id 7. Surat atau datang langsung ke Direktorat Penyuluhan, Pelayanan, dan Hubungan Masyarakat atau unit kerja lainnya

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

No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar hukum	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 dan 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.	Pengawasan internal	1. Dilakukan secara berjenjang hingga di tingkat pengawasan oleh Kantor Pusat DJP; 2. Dilakukan sistem pengendalian internal oleh unit kepatuhan internal DJP; dan 3. Dilakukan secara berkelanjutan.
5.	Jumlah pelaksana	Jumlah pelaksana pelayanan minimal terdiri dari: 1. 1 (satu) Koordinator Harian; 2. 1 (satu) Petugas *Helpdesk;* 3. 1 (satu) Petugas Loket TPT; dan 4. 1 (satu) Petugas *Back Office.*
6.	Jaminan pelayanan	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	1. Data Wajib Pajak dijamin kerahasiaannya sesuai peraturan 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 kantor.
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Evaluasi pemberian pelayanan dilakukan secara rutin melalui survei kepuasan pelayanan minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun; 2. Evaluasi kinerja pelaksana dilakukan secara rutin melalui Kontrak Kinerja dan Dialog Kinerja Individu

29. SURAT KETERANGAN BEBAS PPh ATAS PENGHASILAN DARI PENGALIHAN HAK ATAS TANAH DAN ATAU BANGUNAN

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

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	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: 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 gans 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, kepemilikian, atau penguasaan antara pihak-pihak yang bersangkutan: 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, 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

a. surat permohonan SKB PPh atas penghasilan dari pengalihan hak atas tanah dan/ atau bangunan;
b. surat pernyataan hibah;

4. pengalihan harta berupa tanah dan/atau bangunan karena waris, permohonan harus dilampiri dengan:
   a. surat permohonan SKB PPh atas penghasilan dari pengalihan hak atas tanah dan/ atau bangunan;
   b. surat pemyataan 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 pewansan telah dilaporkan dalam SPT Tahunan PPh pewaris, kecuali pewaris memiliki penghasilan dibawah Penghasilan Tidak Kena Pajak;
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:
   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;
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:
   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 diplomatik negara lain atau dokumen izm pendirian kantor kedutaan besar negara lain;
7. orang pribadi atau badan yang tidak termasuk subjek pajak yang melakukan pengalihan harta berupa tanah dan/atau bangunan:
   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 diplomatik negara lain atau dokumen izin pendirian kantor kedutaan besar negara lain.

2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	Layanan ini diberikan kepada Wajib Pajak yang mengajukan permohonan fasilitas dibebaskan dari PPh atas penghasilan dari pengalihan hak atas tanah dan atau bangunan. Pihak yang mengajukan permohonan: 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 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; 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. Cara pengajuan: Wajib Pajak mengajukan permohonan Surat Keterangan Bebas ke KPP orang pribadi atau badan yang bersangkutan terdaftar atau bertempat tinggal. Syarat/kriteria pengajuan permohonan: 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 wansan, 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. Contoh formulir dan lampiran yang digunakan: Lampiran I, II, III, dan IV PER 30/PJ/2009 tentangTata Cara Pemberian Pengecualian Dari Kewajiban Pembayaran Atau Pemungutan Pajak Penghasilan Atas Penghasilan Dari Pengalihan Hak Atas Tanah Dan/ Atau Bangunan.
3.	Jangka waktu penyelesaian	Dalam jangka waktu 3 (tiga) hari kerja setelah permohonan diterima secara lengkap. Dalam hal jangka waktu terlewati, permohonan dianggap diterima dan Kepala KPP menerbitkan SKB paling lama 2 (dua) hari kerja sejak terlewatinyajangka waktu tersebut.
4.	Biaya/tarif	Tidak ada biaya/tarif.
5.	Produk pelayanan	Surat Keterangan Bebas/Surat Penolakan Permohonan Surat Keterangan Bebas.
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	Segala jenis pengaduan layanan dapat disampaikan melalui saluran resmi pengaduan: 1. Telepon: 1500200 2. Faksimile: (021) 5251245 3. *Email*: pengaduan.itjen(a kemenkeu.go.id; pengaduan@pai ak. go. id 4. Twitter: @kring_pajak 5. *Website*: www.lapor.go.id; www.wise.kemenkeu.go.id; www.pengaduan.pajak.go.id 6. *Chat* pajak: www.pajak.go.id

7. Surat atau datang langsung ke Direktorat Penyuluhan, Pelayanan, dan Hubungan Masyarakat atau unit kerja lainnya

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

No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar hukum	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 dan 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.	Pengawasan internal	1. Dilakukan secara berjenjang hingga di tingkat pengawasan oleh Kantor Pusat DJP; 2. Dilakukan sistem pengendalian internal oleh unit kepatuhan internal DJP; dan 3. Dilakukan secara berkelanjutan.
5.	Jumlah pelaksana	Jumlah pelaksana pelayanan minimal terdiri dari: 1. 1 (satu) Koordinator Harian; 2. 1 (satu) Petugas *Helpdesk;* 3. 1 (satu) Petugas Loket TPT; dan 4. 1 (satu) Petugas *Back Office.*
6.	Jaminan pelayanan	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	1. Data Wajib Pajak dijamin kerahasiaannya sesuai peraturan 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 kantor.
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Evaluasi pemberian pelayanan dilakukan secara rutin melalui survei kepuasan pelayanan minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun; 2. Evaluasi kinerja pelaksana dilakukan secara rutin melalui Kontrak Kinerja dan Dialog Kinerja Individu

30. 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

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

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	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 *Special Purpose* Company/Kontrak Investasi Kolektif dalam skema Kontrak Investasi Kolektif tertentu (SPC/KIK): 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.
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	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 pimpinan tertinggi atau pengurus yang diberikan wewenang untuk menjalankan kegiatan yang berkaitan dengan perpajakan; 3. Dalam hal orang pribadi atau badan yang mengalihkan tidak diketahui keberadaannya: 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;

		b. daftar isian mengenai pihak yang mengalihkan tanah dan/atau bangunan diisi dengan identitas orang pribadi atau badan yang mengalihkan hak.
3.	Jangka waktu penyelesaian	Paling lama 3 (tiga) hari kerja sejak tanggal permohonan penelitian diterima lengkap.
4.	Biaya/tarif	Tidak ada biaya/tarif.
5.	Produk pelayanan	1. Surat Keterangan penelitian formal Bukti Pemenuhan Kewajiban Penyetoran Pajak Penghasilan; atau 2. Surat Pemberitahuan Permohonan Penelitian Tidak Lengkap dan/atau Tidak Sesuai.
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	Segala jenis pengaduan layanan dapat disampaikan melalui saluran resmi pengaduan: 1. Telepon: 1500200 2. Faksimile: (021) 5251245 3. *Email*: l2engaduan.itjen@kemenkeu.go.id; l2engaduanta212aiak.go.id 4. Twitter: @kring_pajak 5. *Website:* www.la12or.go.id; www. wise.kemenkeu. go .id; www. l2engaduan. pajak, go .id 6. *Chat* pajak: www.Qajak.go.id 7. Surat atau datang langsung ke Direktorat Penyuluhan, Pelayanan, dan Hubungan Masyarakat atau unit kerja lainnya

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

No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar hukum	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; 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; 3. Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor 18/PJ/2017 tentang Tata Cara Penelitian Bukti Pemenuhan Kewajiban Penyetoran Pajak Penghasilan atas Penghasilan dari Pengalihan Hak atas Tanah dan/ atau Bangunan, dan Perjanjian

		Pengikatan Jual Beli atas Tanah dan/ atau Bangunan Beserta Perubahannya 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 Tarrah dan/ atau Bangunan, dan Perjanjian Pengikatan Jual Beli atas Tanah dan/ atau Bangunan Beserta Perubahannya.
2.	Sarana dan 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.	Pengawasan internal	1. Dilakukan secara berjenjang hingga di tingkat pengawasan oleh Kantor Pusat DJP; 2. Dilakukan sistem pengendalian internal oleh unit kepatuhan internal DJP; dan 3. Dilakukan secara berkelanjutan.
5.	Jumlah pelaksana	Jumlah pelaksana pelayanan minimal terdiri dari: 1. 1 (satu) Koordinator Harian; 2. 1 (satu) Petugas *Helpdesk*; 3. 1 (satu) Petugas Loket TPT; dan 4. 1 (satu) Petugas *Back Office*.
6.	Jaminan pelayanan	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	1. Data Wajib Pajak dijamin kerahasiaannya sesuai peraturan 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 kantor.
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Evaluasi pemberian pelayanan dilakukan secara rutin melalui survei kepuasan pelayanan minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun; 2. Evaluasi kinerja pelaksana dilakukan secara rutin melalui Kontrak Kinerja dan Dialog Kinerja Individu.

31. PERMINTAAN KETERANGAN WAJIB PAJAK DALAM RANGKA PENGAJUAN KEBERATAN

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

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan pelayanan	Surat Permintaan Keterangan.
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	Layanan ini diberikan kepada Wajib Pajak sebelum mengajukan keberatan untuk meminta keterangan secara tertulis hal-hal yang menjadi dasar pengenaan pajak, penghitungan rugi, pemotongan atau pemungutan pajak dalam surat ketetapan pajak atau bukti pemotongan atau pemungutan. Pihak Yang Mengajukan Permohonan: Wajib Pajak. Cara Pengajuan: Wajib Pajak menyampaikan permintaan keterangan melalui KPP tempat Wajib Pajak terdaftar dan/atau tempat Pengusaha Kena Pajak dikukuhkan.
3.	Jangka waktu penyelesaian	1. Penyampaian Surat Jawaban Permintaan Keterangan paling lama 15 (lima belas) hari kerja sejak Surat Permintaan Keterangan diterima (dalam hal Unit Pelaksana Pemeriksaan berada di KPP); 2. Penerusan Surat Permintaan Permintaan Keterangan paling lama 5 (lima) hari kerja sejak Surat Permintaan Keterangan diterima (dalam hal Unit Pelaksana Pemeriksaan tidak berada di KPP).
4.	Biaya/tarif	Tidak ada biaya/tarif.
5.	Produk pelayanan	Surat Jawaban Permintaan Keterangan.
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	Segala jenis pengaduan layanan dapat disampaikan melalui saluran resmi pengaduan: 1. Telepon: 1500200 2. Faksimile: (021) 5251245 3. Email: pengaduan.itjen@kemenkeu.go.id: pengaduan@paiak.go.id 4. Twitter: @kring_pajak 5. Website: www.lapor.go.id; www.wise.kemenkeu.go.id; www.pengaduan.pajak.go.id 6. Chat pajak: www.pajak.go.id 7. Surat atau datang langsung ke Direktorat Penyuluhan, Pelayanan, dan Hubungan Masyarakat atau unit kerja lainny

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

No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar hukum	1. Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 9/PMK.03/2013 Tentang Tata Cara Pengajuan dan Penyelesaian Keberatan sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan PMK-202/PMK.03/2015; 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	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; 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.	Pengawasan internal	1. Dilakukan secara berjenjang hingga di tingkat pengawasan oleh Kantor Pusat DJP; 2. Dilakukan sistem pengendalian internal oleh unit kepatuhan internal DJP; danDilakukan secara berkelanjutan.
5.	Jumlah pelaksana	Jumlah pelaksana pelayanan minimal terdiri dari: 1. 1 (satu) Koordinator Harian; 2. 1 (satu) Petugas *Helpdesk*; 3. 1 (satu) Petugas Loket TPT; dan 4. 1 (satu) Petugas *Back Office*.
6.	Jaminan pelayanan	1. Pelayanan diberikan dengan berpedoman pada prosedur yang berlaku secara cepat dan tepat; 2. Maklumat Pelayanan yang berisi komitmen untuk memberikan pelayanan sesuar ketentuan diumumkan secara terbuka; 3. Standar pelayanan dipastikan untuk diterapkan dengan baik.
7.	Jaminan keamanan dan	1. Data Wajib Pajak dijamin kerahasiaannya sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku;

	keselamatan pelayanan	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 kantor.
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Evaluasi pemberian pelayanan dilakukan secara rutin melalui survei kepuasan pelayanan minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun; 2. Evaluasi kinerja pelaksana dilakukan secara rutin melalui Kontrak Kinerja dan Dialog Kinerja Individu.

32. KEBERATAN

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

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan pelayanan	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/*print out* pembayaran pajak dari modul MPN*); 5. Memiliki sertifikat elektronik bagi yang mengajukan melalui laman DJP Online (*e-Objection*).
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	Layanan mi diberikan kepada Wajib Pajak yang mengajukan keberatan dalam hal Wajib Pajak berpendapat bahwajumlah rugi dan/ataujumlah pajak yang tertuang dalam surat ketetapan pajak, atau pemotongan atau pemungutan pajak oleh pihak ketiga tidak sebagaimana mestinya. Pihak Yang Mengajukan Permohonan: Wajib Pajak yang keberatan terhadap: 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. Cara Pengajuan: Wajib Pajak menyampaikan Surat Keberatan ke KPP tempat Wajib Pajak terdaftar dan/ atau tempat Pengusaha Kena Pajak dikukuhkan yang dapat dilakukan: 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 (*e-Objection*).

		Syarat/Kriteria Pengajuan Permohonan: 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. Contoh Formulir dan Lampiran yang Digunakan: Lampiran PMK No. 9/PMK.03/2013: 1. Lampiran I: Surat Keberatan; 2. Lampiran II: Surat Pemberitahuan Surat Keberatan Tidak Memenuhi Persyaratan; 3. Lampiran V: Surat Panggilan Dalam Rangka Pembahasan dan Klarifikasi Sengketa Perpajakan; 4. Lampiran VI: Surat Permintaan Peminjaman Buku, Catatan, Data dan Informasi Pertama; 5. Lampiran VII: Berita Acara Tidak Memenuhi Sebagian/ Seluruhnya Permintaan Peminjaman dan/ atau Permintaan Keterangan; 6. Lampiran VIII: Berita Acara Pembahasan dan Klarifikasi Sengketa Perpajakan; 7. Lampiran IX: Surat Pemberitahuan Untuk Hadir; 8. Lampiran X: Berita Acara Ketidakhadiran Wajib Pajak dan Memberikan Keterangan Tertulis; 9. Lampiran XI: Berita Acara Ketidakhadiran Wajib Pajak dan Tidak Memberikan Keterangan Tertulis; 10. Lampiran XII: Surat Keputusan Keberatan.
3.	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.
4.	Biaya/tarif	Tidak ada biaya/ tarif.
5.	Produk pelayanan	Surat Keputusan Keberatan.
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	Segala jenis pengaduan layanan dapat disampaikan melalui saluran resmi pengaduan: 1. Telepon: 1500200 2. Faksimile: (021) 5251245 3. Email: pengaduan.itjen@kemenkeu.go.id; pengaduan@pajak.go.id 4. Twitter: @kring_pajak 5. Website: www.lapor.go.id; www.wise. kemenkeu.go.id; www. pengaduan. pajak.go.id 6. Chat pajak: www.pajak.go.id

7. Surat atau datang langsung ke Direktorat Penyuluhan, Pelayanan, dan Hubungan Masyarakat atau unit kerja lainnya

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

No.	Komponen	Uraian
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	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.	Pengawasan internal	1. Dilakukan secara berjenjang hingga di tingkat pengawasan oleh Kantor Pusat DJP; 2. Dilakukan sistem pengendalian internal oleh unit kepatuhan internal DJP; dan 3. Dilakukan secara berkelanjutan.
5.	Jumlah pelaksana	Jumlah pelaksana pelayanan minimal terdiri dari: 1. 1 (satu) Koordinator Harian; 2. 1 (satu) Petugas *Helpdesk*; 3. 1 (satu) Petugas Loket TPT; dan 4. 1 (satu) Petugas *Back Office*.
6.	Jaminan pelayanan	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	1. Data Wajib Pajak dijamin kerahasiaannya sesuai peraturan 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 kantor.
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Evaluasi pemberian pelayanan dilakukan secara rutin melalui survei kepuasan pelayanan minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun; 2. Evaluasi kinerja pelaksana dilakukan secara rutin melalui Kontrak Kinerja dan Dialog Kinerja Individu.

33. PENCABUTAN KEBERATAN

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

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan pelayanan	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.
2.	Sistern, mekanisme, dan prosedur	Layanan Inl diberikan kepada Wajib Pajak yang mengajukan pencabutan permohonan keberatan. Pihak yang Mengajukan Permohonan: Wajib Pajak yang mengajukan permohonan keberatan. 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. Syarat/Kriteria Pengajuan Permohonan: 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 permohonan tersebut harus dilampiri dengan surat kuasa khusus sebagaimana dimaksud dalam Pasal 32 ayat (3) Undang-Undang KUP; dan 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. Contoh Formulir dan Lampiran Yang Digunakan: Lampiran PMK-9/PMK.03/2013:
3.	Jangka waktu penyelesaian	Paling lama 5 (lima) hari kerja sejak tanggal diterimanya surat permohonan pencabutan keberata

4.	Biaya/ tarif	Tidak ada biaya/ tarif.
5.	Produk pelayanan	Surat Jawaban terhadap permohonan Pencabutan Keberatan.
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	Segala jenis pengaduan layanan dapat disampaikan melalui saluran resmi pengaduan: 1. Telepon: 1500200 2. Faksimile: (021) 5251245 3. Email: pengaduan.itjen@kemenkeu.go.id; pengaduan@pajak.go.id 4. Twitter: @kring_pajak 5. Website: www.lapor.go.id; www.wise.kemenkeu.go.id; www.pengaduan.pajak.go.id 6. Chat pajak: www.pajak.go.id 7. Surat atau datang langsung ke Direktorat Penyuluhan, Pelayanan, dan Hubungan Masyarakat atau unit kerja lainnya

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

No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar hukum	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	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.	Pengawasan internal	1. Dilakukan secara berjenjang hingga di tingkat pengawasan oleh Kantor Pusat DJP; 2. Dilakukan sistem pengendalian internal oleh unit kepatuhan internal DJP; dan 3. Dilakukan secara berkelanjutan.
5.	Jumlah pelaksana	Jumlah pelaksana pelayanan minimal terdiri dari: 1. 1 (satu) Koordinator Harian; 2. 1 (satu) Petugas *Helpdesk*; 3. 1 (satu) Petugas Loket TPT; dan 4. 1 (satu) Petugas *Back Office*.
6.	Jaminan pelayanan	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	1. Data Wajib Pajak dijamin kerahasiaannya sesuai peraturan 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 kantor.
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Evaluasi pemberian pelayanan dilakukan secara rutin melalui survei kepuasan pelayanan minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun; 2. Evaluasi kinerja pelaksana dilakukan secara rutin melalui Kontrak Kinerja dan Dialog Kinerja lndividu.

34. PERMINTAAN KETERANGAN WAJIB PAJAK DALAM RANGKA BANDING

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

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan pelayanan	Surat Permintaan Keterangan.
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	Layanan yang diberikan kepada Wajib Pajak untuk memberikan keterangan secara tertulis hal-hal yang menjadi dasar Surat Keputusan Keberatan yang diterbitkan untuk keperluan permohonan banding. Pihak Yang Mengajukan Permohonan: Wajib Pajak. Cara Pengajuan: Wajib Pajak menyampaikan permintaan keterangan melalui KPP tempat Wajib Pajak terdaftar dan/atau tempat Pengusaha Kena Pajak dikukuhkan.
3.	Jangka waktu penyelesaian	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.
4.	Biaya/tarif	Tidak ada biaya/tarif.
5.	Produk pelayanan	Surat tanggapan atas permintaan keterangan Wajib Pajak dalam rangka pengajuan banding.
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	Segala jenis pengaduan layanan dapat disampaikan melalui saluran resmi pengaduan: 1. Telepon: 1500200 2. Faksimile: (021) 5251245 3. Email: pengaduan.itjen@kemenkeu.go.id; pengaduan@pajak.go.id 4. Twitter: @kring_pajak 5. Website: www.lapor.go.id; www.wise.kemenkeu.go.id; www.pengaduan.pajak.go.id 6. Chat pajak: www.pajak.go.id 7. Surat atau datang langsung ke Direktorat Penyuluhan, Pelayanan, dan Hubungan Masyarakat atau unit kerja lainnya

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

No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar hukum	Peraturan Menteri Keuangan Nomor 9/PMK.03/2013 tentang Tata Cara Pengajuan dan Penyelesaian Keberatan sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 202/PMK.03/2015 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Keuangan Nomor 9/PMK.03/2013 tentang Tata Cara Pengajuan dan Penyelesaian Keberatan.
2.	Sarana, prasarana dan/atau 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.	Pengawasan internal	1. Dilakukan secara berjenjang hingga di tingkat pengawasan oleh Kantor Pusat DJP; 2. Dilakukan sistem pengendalian internal oleh unit kepatuhan internal DJP; dan 3. Dilakukan secara berkelanjutan.
5.	Jumlah pelaksana	Jumlah pelaksana pelayanan minimal terdiri dari: 1. 1 (satu) Koordinator Harian; 2. 1 (satu) Petugas *Helpdesk*; 3. 1 (satu) Petugas Loket TPT; dan 4. 1 (satu) Petugas *Back Office*.
6.	Jaminan pelayanan	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	1. Data Wajib Pajak dijamin kerahasiaannya sesuai peraturan 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 kantor.
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Evaluasi pemberian pelayanan dilakukan secara rutin melalui survei kepuasan pelayanan minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun; 2. Evaluasi kinerja pelaksana dilakukan secara rutin melalui Kontrak Kinerja dan Dialog Kinerja Individu.

35. PERMOHONON PEMBETULAN SURAT TAGIHAN PAJAK/SURAT KETETAPAN PAJAK/SURAT KEPUTUSAN PAJAK (PASAL 16 UU KUP)

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

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan pelayanan	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.
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	Layanan mi diberikan kepada Wajib Pajak yang mengajukan permohonan pembetulan: 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; 9. Surat Keputusan Pengembalian Pendahuluan Kelebihan Pajak; 10. Surat Keputusan Pemberian Imbalan Bunga; 11. Surat Pemberitahuan Pajak Terhutang; 12. Surat Ketetapan Pajak Pajak Bumi dan Bangunan; 13. Surat Tagihan Pajak Pajak Bumi dan Bangunan; 14. Surat Keputusan Pemberian Pengurangan Pajak Bumi dan Bangunan; atau

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.

Pihak yang Mengajukan Permohonan:
Wajib Pajak

Cara Pengajuan:
Wajib Pajak menyampaikan permohonan ke KPP tempat Wajib Pajak terdaftar dan/atau tempat Pengusaha Kena Pajak dikukuhkan melalui:
1. secara langsung;
2. melalui pos dengan bukti pengiriman surat; atau
3. melalui perusahaan jasa ekspedisi atau jasa kurir dengan bukti pengiriman surat atau *e-filing*.

Syarat/Kriteria Pengajuan Permohonan:
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.

Conteh Formulir dan Lampiran Yang Digunakan:
Surat Permohonan Pembetulan (Lampiran I PMK 11/PMK,03/2013).

3. Jangka waktu penyelesaian
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.

4. Biaya/ tarif
Tidak ada biaya/ tarif.

5. Produk pelayanan
1. Pengembalian Permohonan Pembetulan (Lampiran II PMK-11/PMK.03/2013);
2. Surat Keputusan Pembetulan (Lampiran III-V PMK-11 /PMK.03/2013).

6. Penanganan pengaduan, saran dan masukan
Segala jenis pengaduan layanan dapat disampaikan melalui saluran resmi pengaduan:
1. Telepon: 1500200
2. Faksimile: (021) 5251245
3. Email: pengaduan.itien(a kemenkeu.go.id; pengaduan@pajak. go .id

4. Twitter: @kring_pajak
5. Website: www.lapor.go.id; www.wise.kemenkeu.go.id; www.2engaduan.gajak.go.id
6. Chat pajak: www.pajak.go.id
7. Surat atau datang langsung ke Direktorat Penyuluhan, Pelayanan, dan Hubungan Masyarakat atau unit kerja lainnya

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

No.	Komponen	Uraian
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.	Pengawasan internal	1. Dilakukan secara berjenjang hingga di tingkat pengawasan oleh Kantor Pusat DJP; 2. Dilakukan sistem pengendalian internal oleh unit kepatuhan internal DJP; dan 3. Dilakukan secara berkelanjutan.
5.	Jumlah pelaksana	Jumlah pelaksana pelayanan minimal terdiri dari: 1. 1 (satu) Koordinator Harian; 2. 1 (satu) Petugas *Helpdesk*; 3. 1 (satu) Petugas Loket TPT; dan 4. 1 (satu) Petugas *Back Office*.
6.	Jaminan pelayanan	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	1. Data Wajib Pajak dijamin kerahasiaannya sesuai peraturan 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 kantor.
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Evaluasi pemberian pelayanan dilakukan secara rutin melalui survei kepuasan pelayanan minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun; 2. Evaluasi kinerja pelaksana dilakukan secara rutin melalui Kontrak Kinerja dan Dialog Kinerja Individu.

36. PENGURANGAN ATAU PENGHAPUSAN SANKSI ADMINISTRASI (PASAL 36 AYAT 1A UU KUP)

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

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan pelayanan	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.
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	Layanan Ini diberikan kepada Wajib Pajak yang mengajukan permohonan pengurangan atau penghapusan sanksi administrasi meliputi: 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. Pihak Yang Mengajukan Permohonan: Wajib Pajak 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: 1. secara langsung; 2. melalui pos dengan bukti pengiriman surat; atau

		3. melalui perusahaan jasa ekspedisi atau jasa kurir dengan bukti pengiriman surat atau *e-filing*. Syarat/Kriteria Pengajuan Permohonan: 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. Contoh Formulir dan Lampiran Yang Digunakan: Surat Permohonan Pengurangan Atau Penghapusan Sanksi Administrasi (Lampiran I.A PMK 08/PMK.03/2013).
3.	Jangka waktu penyelesaian	Paling lama 6 (enam) bulan sejak tanggal surat permohonan diterima.
4.	Biaya/tarif	Tidak ada biaya/tarif.
5.	Produk pelayanan	Surat Keputusan Pengurangan Sanksi Administrasi atau Surat Keputusan Penghapusan Sanksi Administrasi.
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	Segala jenis pengaduan layanan dapat disampaikan melalui saluran resmi pengaduan: 1. Telepon: 1500200 2. Faksimile: (021) 5251245 3. Email: pengaduan.itjen@kemenkeu.go.id; pengaduan@pajak.go.id 4. Twitter: @kring_pajak 5. Website: www.lapor.go.id; www.wise.kemenkeu.go.id; www.pengaduan.pajak.go.id 6. Chat pajak: www.pajak.go.id

7. Surat atau datang langsung ke Direktorat Penyuluhan, Pelayanan, dan Hubungan Masyarakat atau unit kerja lainnya

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

No.	Komponen	Uraian
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.	Pengawasan internal	1. Dilakukan secara berjenjang hingga di tingkat pengawasan oleh Kantor Pusat DJP; 2. Dilakukan sistem pengendalian internal oleh unit kepatuhan internal DJP; dan 3. Dilakukan secara berkelanjutan.
5.	Jumlah pelaksana	Jumlah pelaksana pelayanan minimal terdiri dari: 1. 1 (satu) Koordinator Harian; 2. 1 (satu) Petugas *Helpdesk*; 3. 1 (satu) Petugas Loket TPT; dan 4. 1 (satu) Petugas *Back Office*.
6.	Jaminan pelayanan	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	1. Data Wajib Pajak dijamin kerahasiaannya sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku;

	keselamatan pelayanan	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 tanggungjawab DJP selama berada di lingkungan kantor.
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Evaluasi pemberian pelayanan dilakukan secara rutin melalui survei kepuasan pelayanan minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun; 2. Evaluasi kinerja pelaksana dilakukan secara rutin melalui Kontrak Kinerja dan Dialog Kinerja Individu.

37. **PENGURANGAN ATAU PEMBATALAN SURAT KETETAPAN PAJAK YANG TIDAK BENAR (PASAL 36 AYAT 18 UU KUP)**

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

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan pelayanan	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.
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	Layanan mi 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. Pihak yang Mengajukan Permohonan: Wajib Pajak. 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: 1. secara langsung; 2. melalui pos dengan bukti pengiriman surat; atau 3. melalui perusahaan jasa ekspedisi atau jasa kurir dengan bukti pengiriman surat atau *e-filing*. Syarat/Kriteria Pengajuan Permohonan: 1. 1 (satu) permohonan untuk 1 (satu) surat ketetapan pajak; 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. Contoh Formulir dan Lampiran yang Digunakan: Surat Permohonan Pengurangan Atau Pembatalan Surat Ketetapan Pajak yang Tidak Benar (Lampiran I.B PMK 08/PMK.03/2013).
3.	Jangka waktu penyelesaian	Paling lama 6 (enam) bulan sejak tanggal surat permohonan diterima.
4.	Biaya/ tarif	Tidak ada biaya/tarif.
5.	Produk pelayanan	Surat Keputusan Pengurangan Ketetapan Pajak atau Surat Keputusan Pembatalan Ketetapan Pajak.
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	Segala jenis pengaduan layanan dapat disampaikan melalui saluran resmi pengaduan: 1. Telepon: 1500200 2. Faksimile: (021) 5251245 3. Email: pengaduan.itjen!a kemenkeu.go.id; pengaduan@pajak.go.id 4. Twitter: @kring_pajak 5. Website: www.lapor.go.id; www.wise.kemenkeu.go.id; www.pengaduan.pajak.go.id 6. Chat pajak: www.pajak.go.id 7. Surat atau datang langsung ke Direktorat Penyuluhan, Pelayanan, dan Hubungan Masyarakat atau unit kerja lainnya

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

No.	Komponen	Uraian
1.	Dasarhukum	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.	Pengawasan internal	1. Dilakukan secara berjenjang hingga di tingkat pengawasan oleh Kantor Pusat DJP; 2. Dilakukan sistem pengendalian internal oleh unit kepatuhan internal DJP; dan 3. Dilakukan secara berkelanjutan.
5.	Jumlah pelaksana	Jumlah pelaksana pelayanan minimal terdiri dari: 1. 1 (satu) Koordinator Harian; 2. 1 (satu) Petugas *Helpdesk*; 3. 1 (satu) Petugas Loket TPT; dan 4. 1 (satu) Petugas *Back Office*.
6.	Jaminan pelayanan	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	1. Data Wajib Pajak dijamin kerahasiaannya sesuai peraturan 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 kantor.
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Evaluasi pemberian pelayanan dilakukan secara rutin melalui survei kepuasan pelayanan minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun; 2. Evaluasi kinerja pelaksana dilakukan secara rutin melalui Kontrak Kinerja dan Dialog Kinerja Individu.

38. PENGURANGAN ATAU PEMBATALAN SURAT TAGIHAN PAJAK YANG TIDAK BENAR (PASAL 36 AYAT lC UU KUP)

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

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan pelayanan	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.
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	Layanan mi diberikan kepada Wajib Pajak yang mengajukan permohonan pengurangan atau pembatalan Surat Tagihan Pajak, meliputi: 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. Pihak Yang Mengajukan Permohonan: Wajib Pajak. 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: 1. secara langsung; 2. melalui pos dengan bukti pengiriman surat; atau 3. melalui perusahaan jasa ekspedisi atau jasa kurir dengan bukti pengiriman surat atau *e-filing*. Syarat/Kriteria Pengajuan Permohonan: 1. 1 (satu) permohonan untuk 1 (satu) Surat Tagihan Pajak; 2. permohonan harus diajukan secara tertulis dalam bahasa Indonesia; 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. Contoh Formulir dan Lampiran Yang Digunakan: Surat Permohonan Pengurangan Atau Pembatalan Surat Tagihan Pajak yang Tidak Benar (Lampiran I.C PMK 08/PMK.03/2013).
3.	Jangka waktu penyelesaian	Paling lama 6 (enam) bulan sejak tanggal surat permohonan diterima.
4.	Biaya/tarif	Tidak ada biaya/tarif.
5.	Prociuk pelayanan	Surat Keputusan Pengurangan Ketetapan Pajak atau Surat Keputusan Pembatalan Ketetapan Pajak.
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	Segala jenis pengaduan layanan dapat disampaikan melalui saluran resmi pengaduan: 1. Telepon: 1500200 2. Faksimile: (021) 5251245 3. Email: pengaduan.itjen(l, kemenkeu.go.id; pengaduan@pajak.go.id 4. Twitter: @kring_pajak 5. Website: www.lapor.go.id; www. wise. kemenkeu.go. id; www.pengaduan.pajak.go.id 6. Chat pajak: www.pajak.go.id 7. Surat atau datang langsung ke Direktorat Penyuluhan, Pelayanan, dan Hubungan Masyarakat atau unit kerja lainnya

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

No.	Komponen	Uraian
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.	Pengawasan internal	1. Dilakukan secara berjenjang hingga di tingkat pengawasan oleh Kantor Pusat DJP; 2. Dilakukan sistem pengendalian internal oleh unit kepatuhan internal DJP; dan 3. Dilakukan secara berkelanjutan.
5.	Jumlah pelaksana	Jumlah pelaksana pelayanan minimal terdiri dari: 1. 1 (satu) Koordinator Harian; 2. 1 (satu) Petugas *Helpdesk*; 3. 1 (satu) Petugas Loket TPT; dan 4. 1 (satu) Petugas *Back Office*.
6.	Jaminan pelayanan	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	1. Data Wajib Pajak dijamin kerahasiaannya sesuai peraturan 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 kantor.
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Evaluasi pemberian pelayanan dilakukan secara rutin melalui survei kepuasan pelayanan minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun; 2. Evaluasi kinerja pelaksana dilakukan secara rutin melalui Kontrak Kinerja dan Dialog Kinerja Individu.

39. PEMBATALAN SURAT KETETAPAN PAJAK DARI HASIL PEMERIKSAAN (PASAL 36 AYAT 1 D UU KUP)

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

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan pelayanan	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.
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	Layanan mi diberikan kepada Wajib Pajak yang mengajukan permohonan pembatalan surat ketetapan pajak dari hasil pemeriksaan, yang diterbitkan tanpa: 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. Pihak Yang Mengajukan Permohonan: Wajib Pajak Cara Pengajuan: Wajib Pajak menyampaikan permohonan ke KPP tempat Wajib Pajak terdaftar dan/atau tempat Pengusaha Kena Pajak dikukuhkan melalui: 1. secara langsung; 2. melalui pos dengan bukti pengiriman surat; atau 3. melalui perusahaan jasa ekspedisi atau jasa kurir dengan bukti pengiriman surat atau *e-filing*. Syarat/Kriteria Pengajuan Permohonan: 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. Contoh Formulir dan Lampiran Yang Digunakan: Surat Permohonan Pembatalan Surat Ketetapan Pajak Hasil Pemeriksaan Atau Verifikasi (Lampiran I.D PMK 08/PMK,03/2013).
3.	Jangka waktu penyelesaian	Paling lama 6 (enam) bulan sejak tanggal surat permohonan diterima
4.	Biaya/tarif	Tidak ada biaya/tarif.
5.	Produk pelayanan	Surat Keputusan Pembatalan Ketetapan Pajak.
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	Segala jenis pengaduan layanan dapat disampaikan melalui saluran resmi pengaduan: 1. Telepon: 1500200 2. Faksimile: (021) 5251245 3. Email: pengaduan.itjen@kemenkeu.go.id: pengaduan@pajak.go.id 4. Twitter: @kring_pajak 5. Website: www.lapor.go.id; www.wise.kemenkeu.go.id; www.pengaduan.pajak.go.id 6. Chat pajak: www.pajak.go.id 7. Surat atau datang langsung ke Direktorat Penyuluhan, Pelayanan, dan Hubungan Masyarakat atau unit kerja lainnya

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

No.	Komponen	Uraian
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.	Pengawasan internal	1. Dilakukan secara berjenjang hingga di tingkat pengawasan oleh Kantor Pusat DJP; 2. Dilakukan sistem pengendalian internal oleh unit kepatuhan internal DJP; dan 3. Dilakukan secara berkelanjutan.
5.	Jumlah pelaksana	Jumlah pelaksana pelayanan minimal terdiri dari: 1. 1 (satu) Koordinator Harian; 2. 1 (satu) Petugas *Helpdesk*; 3. 1 (satu) Petugas Loket TPT; dan 4. 1 (satu) Petugas *Back Office*.
6.	Jaminan pelayanan	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	1. Data Wajib Pajak dijamin kerahasiaannya sesuai peraturan 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 kantor.
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Evaluasi pemberian pelayanan dilakukan secara rutin melalui survei kepuasan pelayanan minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun. 2. Evaluasi kinerja pelaksana dilakukan secara rutin melalui Kontrak Kinerja dan Dialog Kinerja Individu.

40. **PENCABUTAN PERMOHONAN PASAL 36 UU KUP**

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

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan pelayanan	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
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	Layanan mi 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. Pihak yang Mengajukan Permohonan: Wajib Pajak. Cara Pengajuan: Wajib Pajak menyampaikan permohonan ke KPP tempat Wajib Pajak terdaftar. Syarat/Kriteria Pengajuan Permohonan 1. pencabutan harus diajukan secara tertulis dalam bahasa lndonesia 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.
3.	Jangka waktu penyelesaian	Wajib Pajak dapat melakukan pencabutan permohonan Pasal 36 UU KUP sebelum diterbitkan surat keputusan.
4.	Biaya/tarif	Tidak ada biaya/tarif.
5.	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).
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	Segala jenis pengaduan layanan dapat disampaikan melalui saluran resmi pengaduan: 1. Telepon: 1500200 2. Faksimile: (021) 5251245 3. Email: pengaduan.itjen@kemenkeu.go.id; pengaduan@pajak.go.id 4. Twitter: @kring_pajak 5. Website: www.lapor.go.id; www.wise.kemenkeu.go.id; www.pengaduan.pajak.go.id 6. Chat pajak: www.pajak.go.id 7. Surat atau datang langsung ke Direktorat Penyuluhan, Pelayanan, dan Hubungan Masyarakat atau unit kerja lainnya

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

No.	Komponen	Uraian
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.	Pengawasan internal	1. Dilakukan secara berjenjang hingga di tingkat pengawasan oleh Kantor Pusat DJP; 2. Dilakukan sistem pengendalian internal oleh unit kepatuhan internal DJP; dan 3. Dilakukan secara berkelanjutan.
5.	Jumlah pelaksana	Jumlah pelaksana pelayanan minimal terdiri dari: 1. 1 (satu) Koordinator Harian;

		2. 1 (satu) Petugas *Helpdesk*; 3. 1 (satu) Petugas Loket TPT; dan 4. 1 (satu) Petugas *Back Office*.
6.	Jaminan pelayanan	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	1. Data Wajib Pajak dijamin kerahasiaannya sesuai peraturan 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 kantor.
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Evaluasi pemberian pelayanan dilakukan secara rutin melalui survei kepuasan pelayanan minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun; 2. Evaluasi kinerja pelaksana dilakukan secara rutin melalui Kontrak Kinerja dan Dialog Kinerja Individu.

41. PENGANGSURAN PEMBAYARAN PAJAK

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

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan pelayanan	Surat permohonan pengangsuran pembayaran pajak yang mencantumkan: 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 SPPf, Surat Ketetapan Pajak PBB, atau Surat Tagihan Pajak PBB yang dimohonkan pengangsuran PBB.
2.	Sistern, mekanisme, dan prosedur	Layanan yang diberikan kepada Wajib Pajak yang mengajukan permohonan pengangsuran kekurangan pembayaran pajak yang terutang berdasarkan Surat Pemberitahuan Pajak Terhutang (SPPf), 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. Pihak Yang Mengajukan Permohonan: Wajib Pajak yang mengalami kesulitan likuiditas atau mengalami keadaan di luar kekuasaannya sehingga Wajib Pajak tidak mampu memenuhi kewajiban pajak pada waktunya.

Cara Pengajuan:

Wajib Pajak menyampaikan permohonan pengangsuran paling lama:

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 se bagaimana 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

kepada Kepala KPP tempat Wajib Pajak terdaftar, baik secara elektronik melalui saluran tertentu yang ditetapkan Direktur Jenderal Pajak, atau secara tertulis.

Syarat/ Kriteria Pengajuan Permohonan:

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 rnengajukan permohonan pengangsuran atau penundaan pernbayaran PBB yang masih harus dibayar harus tidak rnemiliki tunggakan PBB tahun-tahun sebelumnya; 4. Wajib Pajak yang rnengalarni kesulitan likuiditas atau rnengalami keadaan di luar kekuasaannya sehingga Wajib Pajak tidak rnarnpu mernenuhi kewajiban pajak pada waktunya.
		Contoh Forrnulir dan Larnpiran Yang Digunakan: Surat Perrnohonan Pengangsuran Pernbayaran Pajak (Lampiran III PMK-242/PMK.03/2014).
3.	Jangka waktu penyelesaian	Paling lama 7 (tujuh) hari kerja setelah tanggal diterirna perrnohonan.
4.	Biaya/tarif	Tidak ada biaya/tarif.
5.	Produk pelayanan	Surat Keputusan persetujuan angsuran pernbayaran pajak atau Surat Keputusan penolakan angsuran/penundaan pernbayaran pajak.
6.	Penanganan pengaduan, saran dan rnasukan	Segala jenis pengaduan layanan dapat disampaikan rnelalui saluran resmi pengaduan: 1. Telepon: 1500200 2. Faksirnile: (021) 5251245 3. Email: pengaduan.itjen(u kernenkeu.go.id; pengaduan@pai ak. go .id 4. Twitter: @kring_pajak 5. Website: www.lapor.go.id; www.wise.kemenkeu.go.id; www.pengaduan.pajak.go.id 6. Chat pajak: www.pajak.go.id 7. Surat atau datang langsung ke Direktorat Penyuluhan, Pelayanan, dan Hubungan Masyarakat atau unit kerja lainnya.

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

No.	Kornponen	Uraian
1.	Dasar hukurn	Peraturan Menteri Keuangan Nornor 242/PMK.03/2014 tentang Tata Cara Pembayaran dan Penyetoran Pajak s.t.d.d. Peraturan Menteri Keuangan Nornor 18/PMK.03/2021 ten tang Pelaksanaan Undang-Undang Nornor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja di Bidang Pajak Penghasilan, Pajak Pertarnbahan Nilai dan Pajak Penjualan atas Barang Mewah, serta Ketentuan Umurn dan Tata Cara Perpajakan.

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.	Pengawasan internal	1. Dilakukan secara berjenjang hingga di tingkat pengawasan oleh Kantor Pusat DJP; 2. Dilakukan sistem pengendalian internal oleh unit kepatuhan internal DJP; dan 3. Dilakukan secara berkelanjutan.
5.	Jumlah pelaksana	Jumlah pelaksana pelayanan minimal terdiri dari: 1. 1 (satu) Koordinator Harian; 2. 1 (satu) Petugas *Helpdesk*; 3. 1 (satu) Petugas Loket TPT; dan 4. 1 (satu) Petugas *Back Office*.
6.	Jaminan pelayanan	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	1. Data Wajib Pajak dijamin kerahasiaannya sesuai peraturan 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 kantor.
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Evaluasi pemberian pelayanan dilakukan secara rutin melalui survei kepuasan pelayanan minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun; 2. Evaluasi kinerja pelaksana dilakukan secara rutin melalui Kontrak Kinerja dan Dialog Kinerja Individu.

42. PENUNDAAN PEMBAYARAN PAJAK

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

No.	Komponen	Uraian
1	Persyaratan pelayanan	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.
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	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. Pihak Yang Mengajukan Permohonan: Wajib Pajak yang mengalami kesulitan likuiditas atau mengalami keadaan di luar kekuasaannya sehingga Wajib Pajak tidak mampu memenuhi kewajiban pajak pada waktunya. Cara Pengajuan: Wajib Pajak menyampaikan permohonan penundaan pembayaran pajakpaling lama 9 (sembilan) hari kerja sebelum jatuh tempo pembayaran kepada Kepala KPP tempat Wajib Pajak terdaftar. Syarat/Kriteria Pengajuan Permohonan: 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; 3. Wajib Pajak yang mengajukan permohonan pengangsuran atau penundaan pembayaran PBB yang masih harus dibayar harus tidak memiliki tunggakan PBB tahun-tahun sebelumnya; 4. Wajib Pajak yang mengalami kesulitan likuiditas atau mengalami keadaan di luar kekuasaannya sehingga Wajib Pajak tidak mampu memenuhi kewajiban pajak pada waktunya. Contoh Formulir dan Lampiran Yang Digunakan: Surat Permohonan Penundaan Pembayaran Pajak (Lampiran III PMK-242/PMK.03/2014).
3.	Jangka waktu penyelesaian	Paling lama 7 (tujuh) hari kerja setelah tanggal diterima permohonan.
4.	Biaya/tarif	Tidakada biaya/ tarif.
5.	Produk pelayanan	Surat Keputusan persetujuan penundaan pembayaran pajak atau Surat Keputusan penolakan angsuran/ penundaan pembayaran pajak.
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	Segala jenis pengaduan layanan dapat disampaikan melalui saluran resmi pengaduan: 1. Telepon: 1500200 2. Faksimile: (021) 5251245 3. Email: pengaduan.itjen@kemenkeu.go.id; pengaduan@pajak.go.id 4. Twitter: @kring_pajak 5. Website: www.lapor.go.id; www.wise.kemenkeu.go.id; www. pengaduan. pajak. go.id 6. Chat pajak: www.najak.go.id 7. Surat atau datang langsung ke Direktorat Penyuluhan, Pelayanan, dan Hubungan Masyarakat atau unit kerja lainnya.

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

No.	Komponen	Uraian
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	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.	Pengawasan internal	1. Dilakukan secara berjenjang hingga di tingkat pengawasan oleh Kantor Pusat DJP; 2. Dilakukan sistem pengendalian internal oleh unit kepatuhan internal DJP; dan 3. Dilakukan secara berkelanjutan.
5.	Jumlah pelaksana	Jumlah pelaksana pelayanan minimal terdiri dari: 1. 1 (satu) Koordinator Harian; 2. 1 (satu) Petugas *Helpdesk*; 3. 1 (satu) Petugas Loket TPT; dan 4. 1 (satu) Petugas *Back Office*.
6.	Jaminan pelayanan	1. Pelayanan diberikan dengan berpedoman pada prosedur yang berlaku secara cepat dan tepat; 2. Maklumat Pelayanan yang berisi komitmen untuk memberikan pelayanan sesuar ketentuan diumumkan secara terbuka; 3. Standar pelayanan dipastikan untuk diterapkan dengan baik.
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Data Wajib Pajak dijamin kerahasiaannya sesuai peraturan 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 kantor.

8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Evaluasi pemberian pelayanan dilakukan secara rutin melalui survei kepuasan pelayanan minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun; 2. Evaluasi kinerja pelaksana dilakukan secara rutin melalui Kontrak Kinerja dan Dialog Kinerja Individu.

43. PERPANJANGAN JANGKA WAKTU PELUNASAN PAJAK

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

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan pelayanan	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.
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	Layanan yang diberikan kepada: 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. Pihak Yang Mengajukan Permohonan: Wajib Pajak. Cara Pengajuan: 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.

		Syarat/Kriteria Pengajuan Permohonan: Permohonan hanya dapat diajukan oleh Wajib Pajak orang pribadi usaha kecil, Wajib Pajak Badan yang tidak termasuk BUT dan menerima penghasilan dari usaha dengan peredaran bruto tidak melebihi Rp4.800.000.000 (empat miliar delapan ratus juta rupiah) dalam 1 (satu) Tahun Pajak. Contoh Formulir dan Lampiran Yang Digunakan: Surat Permohonan Perpanjangan Jangka Waktu Pelunasan Pembayaran Pajak bagi Wajib Pajak USaha Kecil/ Wajib Pajak di Daerah Tertentu (Lampiran I PMK-242/PMK.03/2014).
3.	Jangka waktu penyelesaian	Paling lama 7 (tujuh) hari kerja setelah tanggal diterimanya permohonan.
4.	Biaya/tarif	Tidak ada biaya/ tarif.
5.	Produk pelayanan	Surat keputusan persetujuan perpanjangan jangka waktu pelunasan pajak atau Surat keputusan penolakan perpanjangan jangka waktu pelunasan pajak.
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	Segala jenis pengaduan layanan dapat disampaikan melalui saluran resmi pengaduan: 1. Telepon: 1500200 2. Faksimile: (021) 5251245 3. Email: pengaduan.itjen@kemenkeu.go.id; pengaduan@pajak.go.id 4. Twitter: @kring_pajak 5. Website: www.lapor.go.id; www.wise.kemenkeu.go.id; www.pengaduan.pajak.go.id 6. Chat pajak: www.pajak.go.id 7. Surat atau datang langsung ke Direktorat Penyuluhan, Pelayanan, dan Hubungan Masyarakat atau unit kerja lainnya

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

No.	Komponen	Uraian
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	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.	Pengawasan internal	1. Dilakukan secara berjenjang hingga di tingkat pengawasan oleh Kantor Pusat DJP; 2. Dilakukan sistem pengendalian internal oleh unit kepatuhan internal DJP; dan 3. Dilakukan secara berkelanjutan.
5.	Jumlah pelaksana	Jumlah pelaksana pelayanan minimal terdiri dari: 1. 1 (satu) Koordinator Harian; 2. 1 (satu) Petugas *Helpdesk*; 3. 1 (satu) Petugas Loket TPT; dan 4. 1 (satu) Petugas *Back Office*.
6.	Jaminan pelayanan	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	1. Data Wajib Pajak dijamin kerahasiaannya sesuai peraturan 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 kantor.
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Evaluasi pemberian pelayanan dilakukan secara rutin melalui survei kepuasan pelayanan minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun; 2. Evaluasi kinerja pelaksana dilakukan secara rutin melalui Kontrak Kinerja dan Dialog Kinerja Individu.

44. **PENGADUAN PELAYANAN PERPAJAKAN**

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

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan pelayanan	1. Pengaduan disampaikan melalui saluran resmi pengaduan yaitu: a. Telepon: 1500200 b. Faksimile: (021) 5251245 c. Email: pengaduan.itjenra 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: 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	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 resrm pengaduan DJP. Pelapor yaitu setiap orang yang melaporkan informasi sehubungan dengan dugaan pelayanan perpajakan yang tidak sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

		1. Pengaduan yang disarnpaikan 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 *usemame* dan *password* saat registrasi, dan mengrsi 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 *mention* ke akun twitter @kring_pajak; 6. Pengaduan yang dilakukan melalui *Chat* dilakukan dengan memilih menu *Live Chat* pada situs www.pajak.go.id.
3.	Jangka waktu penyelesaian	30 hari kerja sejak permohonan lengkap: 1. DJP menyarnpaikan tanggapan atas pengaduan yang diterima kepada pelapor paling lambat 14 hari kerja sejak pengaduan disarnpaikan; 2. Dalarn 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.
4.	Biaya/tarif	Tidak ada biaya/ tarif.
5.	Produk pelayanan	Penyelesaian pengaduan pelayanan perpajakan.
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	Pengaduan disampaikan melalui saluran resmi pengaduan yaitu: 1. Telepon: 1500200 2. Faksimile: (021) 5251245 3. Email: pengaduan.itjenw kemenkeu.go.id: pengaduan@pajak.go.id 4. Twitter: @kring_pajak 5. Website: www.lapor.go.id; www.wise.kemenkeu.go.id; www.pengaduan.pajak.go.id 6. Chat pajak: www.pajak.go.id 7. Surat atau datang langsung ke Direktorat Penyuluhan, Pelayanan, dan Hubungan Masyarakat atau unit kerja lainnya.

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

No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar hukum	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	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.	Pengawasan internal	1. Dilakukan secara berjenjang hingga di tingkat pengawasan oleh Kantor Pusat DJP; 2. Dilakukan sistem pengendalian internal oleh unit kepatuhan internal DJP; dan 3. Dilakukan secara berkelanjutan.
5.	Jumlah pelaksana	Jumlah pelaksana pelayanan minimal terdiri dari: 1. 1 (satu) Koordinator Harian; 2. 1 (satu) Petugas *Helpdesk;* 3. 1 (satu) Petugas Loket TPT; dan 4. 1 (satu) Petugas *Back Office.*
6.	Jaminan pelayanan	1. Pelayanan diberikan dengan berpedoman pada prosedur yang berlaku secara cepat dan tepat; 2. Maklumat Pelayanan yang berisi komitmen untuk memberikan pelayanan sesuar ketentuan diumumkan secara terbuka; 3. Standar pelayanan dipastikan untuk diterapkan dengan baik.
7	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Data Wajib Pajak dijamin kerahasiaannya sesuai peraturan 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 kantor.
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Evaluasi pemberian pelayanan dilakukan secara rutin melalui survei kepuasan pelayanan minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun; 2. Evaluasi kinerja pelaksana dilakukan secara rutin melalui Kontrak Kinerja dan Dialog Kinerja Individu.

Kediri, 2 September 2024
KEPALA KANTOR,

Ditandatangani secara elektronik
MULYANTO BUDI SANTOSA