



Kantor Pelayanan Pajak Pratama Mataram Timur

Jl. Pejanggik No. 60, Mataram Timur, , Mataram 83121 (0370) 631431, 632652

pajak.go.id

Kementerian Keuangan / Direktorat Jenderal Pajak / Kantor Wilayah Direktorat
Jenderal Pajak Nusa Tenggara / Kantor Pelayanan Pajak Pratama Mataram Timur

Standar Pelayanan Tatap Muka Wajib Pajak Dalam Masa New Normal

No. SK :

Persyaratan

1. Persyaratan disesuaikan dengan jenis pelayanan yang diajukan oleh wajib pajak sesuai setandar pelayanan KPP Pratama Mataram Timur

Sistem, Mekanisme dan Prosedur

Kantor Pelayanan Pajak Pratama Mataram Timur

Jl. Pejanggik No. 60, Mataram Timur, , Mataram 83121 (0370) 631431, 632652

pajak.go.id



Kementerian Keuangan / Direktorat Jenderal Pajak / Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Nusa Tenggara / Kantor Pelayanan Pajak Pratama Mataram Timur

1. a. Memasang pesan-pesan kesehatan dan pengumuman terkait kebijakan kewaspadaan penyebaran COVID-19 di tempat-tempat strategis
- b. Menyediakan sarana dan prasarana:
 1. Termometer Gun di area pintu masuk KPP
 2. Tempat cuci tangan atau hand sanitizer di lingkungan kerja seperti area pintu masuk, ruang rapat, lift, toilet dan tempat lain;
 3. face shield untuk pegawai yang melayani Wajib Pajak/tamu secara langsung serta untuk pegawai yang diberikan tugas ke luar kantor dengan mempertimbangkan kebutuhan dan risiko dari sisi pegawai, Wajib Pajak maupun wilayah yang akan dikunjungi; dan
 4. sekat pembatas transparan di tempat yang digunakan untuk berinteraksi langsung dengan Wajib Pajak/tamu dengan mempertimbangkan keselamatan dan kesehatan pegawai serta kenyamanan berkomunikasi
5. Mengatur tempat duduk, tempat tunggu, atau sarana lainnya agar memudahkan penerapan physical distancing

Penanganan pegawai/Wajib Pajak/tamu yang memasuki gedung kantor:

- a. Membatasi akses masuk bagi pegawai/Wajib Pajak/tamu masuk hanya melalui 1 (satu) pintu tertentu dan membuat tanda jaga jarak
- b. Memastikan pegawai/Wajib Pajak/tamu yang memasuki gedung kantor mengenakan masker
- c. Melakukan pengukuran suhu tubuh bagi pegawai/Wajib Pajak/tamu yang akan masuk gedung kantor
Apabila terdapat pegawai/Wajib Pajak/tamu dengan suhu tubuh lebih dari 38° C, maka:
 1. pegawai harus memeriksakan diri ke fasilitas kesehatan terdekat untuk kemudian dalam kesempatan pertama melaporkan hasil pemeriksaannya kepada atasan langsung;
 2. Wajib Pajak/tamu yang ingin bertemu dengan pegawai, diarahkan untuk berkoordinasi lebih lanjut melalui cara lain seperti telepon atau email;
 3. Wajib Pajak yang ingin menyampaikan permohonan/pelaporan lainnya diarahkan untuk melalui cara lain seperti pos atau online
- d. Menerima Wajib Pajak/tamu hanya di ruang khusus (ruang TPT, ruang konseling, ruang pembahasan, ruang interogasi, atau ruang sejenis lainnya) dan tidak di ruang kerja
- e. Unit kerja/perusahaan outsourcing melaksanakan Self Assessment Risiko terhadap satuan pengamanan, pramubakti, petugas kebersihan, dan petugas lainnya yang sejenis sesuai panduan dari Kementerian Kesehatan dan mewajibkan untuk menjalankan protokol kesehatan serta perilaku hidup bersih dan sehat

Panduan Pemberian Layanan:

- a. Unit Kerja mengatur antrean pengguna layanan sesuai kapasitas TPT dengan memperhatikan protokol kesehatan dan dapat menggunakan aplikasi sistem antrean online
- b. Layanan konsultasi dilakukan dengan membuat perjanjian terlebih dahulu melalui saluran yang telah tersedia seperti email, telepon, atau chat

Paduan Penanganan dokumen:

- a. Dalam menjalankan prosedur penerimaan dokumen fisik di TPT, petugas agar menggunakan sarung tangan pada saat menerima, memeriksa kelengkapan dokumen, dan menerbitkan BPS
- b. Dokumen yang diterima dari Wajib Pajak atau pihak lain harus dilakukan penyemprotan disinfektan

Kantor Pelayanan Pajak Pratama Mataram Timur



Jl. Pejanggik No. 60, Mataram Timur, , Mataram 83121 (0370) 631431, 632652

pajak.go.id

Kementerian Keuangan / Direktorat Jenderal Pajak / Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Nusa Tenggara / Kantor Pelayanan Pajak Pratama Mataram Timur

Waktu Penyelesaian

1 Jam

Jangka waktu penyelesaian pelayanan tetap mengacu pada Peraturan Direktur Jenderal Pajak nomor PER-27/PJ/2016

s.t.t.d. PER-02/PJ/2017 tentang Standar Pelayanan di Tempat Pelayanan Terpadu Kantor Pelayanan Pajak dalam

melayani Wajib Pajak.

Biaya / Tarif

Tidak dipungut biaya

Produk Pelayanan

1. Semua pelayanan dapat dilakukan dengan prosedur tatap muka kecuali: a. Pendaftaran NPWP; b. Pelaporan SPT Tahunan dan SPT Masa yang sudah wajibefiling; c. Surat Keterangan Fiskal (SKF), Surat Keterangan Bebas (SKB); d. Surat Keterangan Penerbitan 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 (Validasi SSP PPhTB); e. Aktivasi dan lupa Electronic Filing Identification Number (EFIN);

Pengaduan Layanan

Kantor Pelayanan Pajak Pratama Mataram Timur



Jl. Pejangik No. 60, Mataram Timur, , Mataram 83121 (0370) 631431, 632652

pajak.go.id

Kementerian Keuangan / Direktorat Jenderal Pajak / Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Nusa Tenggara / Kantor Pelayanan Pajak Pratama Mataram Timur

1. Kring Pajak Telepon : 1500200

Ponsel : (021) 1500200

2. Faksimile : (021) 5251245

3. Email : pengaduan@pajak.go.id

4. Twitter : @kring_pajak

5. Website : pengaduan.pajak.go.id

6. Chat Pajak : www.pajak.go.id

7. Surat atau datang langsung ke Direktorat P2 Humas atau unit kerja lainnya

Saran dan masukan dapat disampaikan melalui: 1. Telepon : (0370) 631431

2. Faksimile: (0370) 625848

3. Email : kpp.914@pajak.go.id

4. Twitter :@pajakmatim

Instagram :@pajakmataramtimur